УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области, председатель проектного комитета по внедрению Единых требований к организации деятельности органов службы занятости

(подписано) В.А. Машанов

«23» ноября 2022 года

**Кодекс профессиональной этики и служебного поведения**

**работников государственных казенных учреждений**

**Новосибирской области центров занятости населения**

**1. Общие положения**

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников государственных казенных учреждения Новосибирской области центров занятости населения (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.04.2019 № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости» (далее – Единые требования) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения (далее – работники центров занятости населения, центры занятости населения).

Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в центр занятости населения, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

Каждый работник центра занятости населения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника центра занятости населения поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников центров занятости населения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников центров занятости населения, а также содействие укреплению авторитета, повышению доверия граждан к органам службы занятости населения.

Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в центре занятости населения, основанных на нормах морали, уважительном отношении к работе центра занятости населения в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности работников центра занятости населения, их самоконтроля.

Контроль за соблюдением работниками центра занятости населения принципов и правил Кодекса возлагается на директоров центров занятости населения (далее – директор).

**2. Миссия центров занятости населения.**

**Основополагающие принципы и ценности центров занятости населения**

**Миссия** центров занятости населения – обеспечение экономики Новосибирской области необходимыми трудовыми ресурсами.

**Ценности** центров занятости населения – это принципы, по которым работает и живет каждый работник центра занятости населения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Внимание к клиенту и его проблемам** | – | Мы слушаем и слышим клиента, действуем в его интересах и с учетом его потребностей. Мы ценим время клиентов, максимально упрощая их взаимодействие с нами.  Мы относимся к клиентам как к честным и благонадежным и работаем с ними, исходя из этого убеждения. |
| **Ответственность** | – | Мы берем на себя полную ответственность за выполнение своих задач.  Мы ставим себе понятные цели, проактивно ищем возможности для достижения общих целей.  Мы предоставляем актуальную информацию, принимаем мотивированные решения. |
| **Единство коллектива** | – | Мы уважительно относимся к коллегам, их мнению, доверяем профессионализму друг друга.  Мы ставим общий успех выше индивидуального, работаем на общее дело, прикладывая все усилия, чтобы достичь общего результата.  Мы выступаем единой командой для решения задач клиента. |
| **Желание и готовность учиться новому** | – | Мы воспринимаем изменения как источник возможностей.  Мы учимся быстро адаптироваться в изменившихся условиях и реализовывать те задачи, которые перед нами ставит государство.  Мы открыты новым идеям, осознаем необходимость изменений для достижения успеха. |
| **Профессионализм** | – | Мы постоянно совершенствуем процессы оказания услуг клиентам, изучаем и применяем новые технологические процессы и успешные практики в работе.  Используем комплексный подход в решении жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций клиентов. |
| **Открытость** | – | Мы честно и открыто коммуницируем с клиентами, сообщая о всех условиях и возможностях.  Мы открыто обсуждаем причины наших неудач.  Мы извлекаем уроки из ошибок и становимся сильнее. |
| **Высокая деловая репутация** | – | Мы требовательны к результату.  Мы строго выполняем данные обещания и принятые обязательства.  Мы постоянно ищем способы повышения своей эффективности.  Мы решаем задачи клиента вместо исполнения формальных функций. |

**2.1. Взаимодействие между сотрудниками:**

Работники центра занятости населения:

1)  соблюдают нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

2) уважительно относятся к коллегам, их мнению, доверяют профессионализму друг друга;

3) ставят общий успех выше индивидуального, работают на общее дело, прикладывая все усилия, чтобы достичь общего результата;

4) выступают единой командой для решения задач клиента;

5) вежливы, доброжелательны, корректны, внимательны в общении с коллегами;

6) не допускают предвзятого отношения к коллегам;

7) воздерживаются от публичных оценок и замечаний о средствах и методах работы коллег;

8) способствуют своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом независимо от своего эмоционального и физического состояния;

9) проявляют высокий уровень профессионализма при выполнении своих обязанностей в условиях стремительного развития информационно-коммуникационных технологий и информационной открытости;

10) постоянно развиваются и совершенствуются посредством обмена опытом, обучения и наставничества;

11) не занимаются делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей, в рабочее время.

**2.2. Взаимодействие с клиентами:**

Работники центра занятости населения:

1) исполняют должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

2) исходят из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника центра занятости населения;

3) применяют клиентоориентированный и проактивный подход в решении задач клиентов;

4) обеспечивают безопасность оказываемых услуг для жизни и здоровья клиентов;

5) проявляют корректность и внимательность в обращении с клиентами;

6) защищают и поддерживают человеческое достоинство клиентов центра занятости населения, учитывают их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

7) уважают права клиентов центра занятости населения, гарантируют им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

8) избегают употребления грубых и оскорбительных выражений, просторечия, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, незаслуженных обвинений, угроз, высказываний и действий дискриминационного характера, а также реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение, в общении с клиентами центра занятости населения;

9) разговаривают на понятном клиенту языке, а при употреблении в разговоре профессиональных терминов доходчиво объясняют их значение;

10) всегда оперативно реагируют на запросы клиентов центра занятости населения;

11) при выполнении действий, направленных на решение задач клиента, комментируют свои действия и своевременно информируют клиента об этапе решения задачи;

12) в работе с клиентом центра занятости населения предусматривают возможные проблемные ситуации, которые могут произойти на основе предыдущего опыта работы в похожих ситуациях, и проводят меры по их профилактики;

13) стремятся наладить постоянную обратную связь с клиентом центра занятости населения и учитывают его реакцию на свои действия при выполнении своих обязанностей.

**2.3. Взаимодействие с обществом:**

Работники центра занятости населения:

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

2) соблюдают нейтральность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

3) не оказывают предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям;

4) осуществляют свою деятельность в соответствии с полномочиями;

5) проявляют терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывают их культурные особенности, вероисповедание, способствуют сохранению самобытности.

Работники центра занятости населения, осуществляющие взаимодействие с учреждениями и организациями,должны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию положительного имиджа центра занятости населения, повышающего его привлекательность для сотрудничества.

Все контакты с иными учреждениями и организациями осуществляются в строго регламентируемом порядке, с соблюдением норм, форм и сроков, и строго по согласованию с директором центра занятости населения.

**3. Взаимоотношения в центре занятости населения**

**3.1. Общие принципы и правила внутрикорпоративного поведения работников**

Работники центра занятости населения:

1) работают в одной команде для реализации поставленной цели;

2) заблаговременно предупреждают своих коллег в случае долговременного отсутствия на рабочем месте;

3) не игнорируют обращения своих коллег;

4) при необходимости выражают свое мнение по рабочим вопросам;

5) при столкновении мнений находят причину разногласия и выбирают оптимальное решение;

6) уважают время коллег, соблюдая назначенные сроки и не опаздывая;

7) не допускают использование мобильных средств связи или вычислительной техники на заседаниях, совещаниях, конференциях, переговорах и иных рабочих мероприятиях, проводимых центром занятости населения, если это не связано с задачами данных мероприятий и не имеется иных указаний на этот счет от директора;

8) воздерживаются от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей, а также не допускают конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность.

**3.2. Принципы осуществления управленческих функций**

**(обратная связь между директором и работником)**

Работники центра занятости населения при возникновении предложений и вопросов, связанных с профессиональной деятельностью, обращаются к директору.

Не приветствуется обращение к директору с целью неконструктивной критики коллег.

Директор:

1) создает и поддерживает атмосферу доверия и взаимного уважения;

2) открыт для общения с работниками;

3) всегда дает обратную связь своим работникам;

4) при обсуждении и постановке задачи всегда слушает мнение работников и не игнорируют его. Выбранное решение не критикуется после окончательного принятия, а качественно и в обозначенный срок исполняется;

5) аргументированно поясняет принимаемое решение;

6) определяет зону ответственности работников, обеспечивает необходимыми полномочиями;

7) оценивает и продвигает работников на основании персональных результатов работы и потенциала их развития;

8) стремится развивать работников посредством обмена опытом, обучения и наставничества;

9) при принятии решения о мерах дисциплинарного воздействия к работнику поясняет причины этого решения;

10) в своей управленческой деятельности не применяет методы, приносящие ущерб достоинству работников, и избегает применения необоснованных, несправедливых или незаконных решений;

11) показывает работникам пример хорошего владения нормами и правилами этики и этикета делового поведения.

**4. Антикоррупционная политика**

**4.1. Общие положения**

Граждане Российской Федерации за совершение коррупционных правонарушений несут уголовную, административную, гражданско-правовую и дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работники центра занятости населения обязаны:

1) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции;

2) воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений в интересах или от имени центра занятости населения;

3) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов.

**4.2. Избежание конфликта интересов**

В целях недопущения возникновения конфликта интересов работники центра занятости населения обязаны:

1)  воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;

2) уведомлять директора (или уполномоченного им работника) о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно, в письменной форме;

3) уведомлять директора (или уполномоченного им работника) о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, в письменной форме.

Директор (или уполномоченный им работник), если ему стало известно о возникновении у работника центра занятости населения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, обязан принять меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов.

Предотвращение или урегулирование конфликта интересов может состоять в изменении должностного положения работника центра занятости населения, являющегося стороной конфликта интересов, вплоть до его отстранения от исполнения должностных обязанностей в установленном порядке, и (или) в отказе его от выгоды, явившейся причиной возникновения конфликта интересов.

**4.3. Меры по предупреждению коррупции**

1) определение в центре занятости населения должностного лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений;

2) сотрудничество центра занятости населения с правоохранительными органами;

3) принятие кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников центра занятости населения;

4) предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

5) недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов;

6)   недопущение случаев принуждения работников центра занятости населения к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

**5. Защита служебной информации**

Служебная информация – любая не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении директора и работников центра занятости населения в силу их служебных обязанностей.

Работники центра занятости населения:

1) соблюдают конфиденциальность информации о клиенте центра занятости населения, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимают меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

2) избегают в общественных местах, в том числе по телефону и в мессенджерах, упоминаний о центре занятости населения и его клиентах, отражающих известную им служебную информацию;

3) используют служебную информацию в рамках исполнения служебных функций;

4) не вправе использовать полученную ими служебную информацию в личных целях или в интересах третьих лиц;

5) передают служебную информацию исключительно тем лицам, которые вправе иметь к ней доступ, и только в случае, если информация может быть распространена в пределах центра занятости населения или управления занятости населения министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – управление занятости населения);

6) передают информацию только через разрешённые защищённые каналы связи.

**6. Взаимоотношение со средствами массовой информации,**

**общение в социальных сетях**

Работники центра занятости населения:

1) соблюдают установленные в центре занятости населения правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

2) уважительно относятся к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе центра занятости населения, а также оказывают содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

3) воздерживаются от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности центра занятости населения, его директора, управления занятости населения, органов государственной власти;

4) публично не комментируют деятельность центра занятости населения и его клиентов, а также любые сообщения средств массовой информации, касающиеся полученной в центре занятости населения информации, если это не входит в его должностные обязанности;

5) не используют в личных целях социальные сети и иные ресурсы сети Интернет в рабочее время.

**7. Внешний вид сотрудников**

Внешний вид работников центра занятости населения при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к государственным учреждениям и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Традиционный деловой стиль и наличие бейджа с фирменным блоком и именем работника являются обязательным вариантом внешнего вида.

Работники центра занятости населения имеют опрятный внешний вид: чистая, выглаженная одежда, аккуратная прическа.

Женщинам рекомендуется юбочный или брючный костюм с белой рубашкой, минимальное количество украшений, неяркие оттенки лака для ногтей, колготки спокойных однотонных цветов; не рекомендуется носить блузки или платья с глубокими вырезами, вызывающий макияж, одежду с броским рисунком, спортивную одежду и обувь.

Мужчинам рекомендуется придерживаться классической формы одежды (деловой костюм с белой рубашкой, брюки, рубашки, джемперы).

Обязательно наличие фирменного аксессуара – шейный платок с фирменной иллюстрацией (для женщин), галстук с фирменной иллюстрацией (для мужчин).

**8. Безопасные условия труда, охрана труда**

Основными направлениями государственной политики в области охраны труда являются обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников и создание условий для формирования здорового образа жизни работников.

Работники центра занятости населения имеют право:

1)  на рабочее место, соответствующее государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;

2) на полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте, включая реализацию прав, предоставленных законодательством о специальной оценке условий труда.

Рабочее место, его оборудование и оснащение должны сохранять жизнь и здоровье работников при соблюдении ими государственных требований охраны труда.

Рабочее время работника центра занятости населения определяется правилами внутреннего трудового распорядка, трудовым договором и обеспечивает соблюдение центром занятости населения требований к графику и режиму работы, установленных Едиными требованиями.

**9. Система мотивации работников центра занятости населения**

Система мотивации работников центра занятости населения призвана повысить трудоспособность персонала, удовлетворённость работника от профессиональной деятельности в центре занятости населения.

В систему мотивации персонала входит материальная и нематериальная мотивация.

Материальная мотивация работников центра занятости населения состоит в стимулировании труда за счет взаимосвязи размера стимулирующих выплат и качества труда, интенсивности и результативности.

Механизм материального стимулирования выстроен на основе формализованных показателей и критериев эффективности работы, измеряемых качественными и количественными показателями с учетом принципов:

1) объективность – размер вознаграждения должен определяться на основе объективной оценки результатов труда, а также за достижение коллективных результатов труда;

2) предсказуемость – работник должен знать, какое вознаграждение он получит в зависимости от результатов своего труда, а также за достижение коллективных результатов труда;

3) адекватность – вознаграждение должно быть адекватно трудовому вкладу каждого работника в результат коллективного труда;

4) своевременность – вознаграждение должно следовать за достижением результатов;

5) прозрачность – правила определения вознаграждения должны быть понятны каждому работнику.

Порядок выплаты стимулирующих выплат утверждается приказом директора.

Нематериальная мотивация направлена на формирование командного духа в коллективе, удовлетворение психологических, моральных, социальных потребностей работника, путем создания условий для реализации творчества, потребностей в общении, уважении, признании, саморазвитии.

С целью внедрения и развития системы нематериальной мотивации ежегодно формируется план мероприятий, направленный на поддержание миссии и ценностей центра занятости населения.

В систему нематериальной мотивации центра занятости населения входит:

1) включение работников в кадровый резерв;

2) включение работников в перечень лиц, осуществляющих наставничество;

3) организация проведения и обеспечение участия работников в конкурсах на присвоение звания лучшего работника;

4) направление работников для участия в торжественных мероприятиях и мероприятиях по обмену опытом;

5) направление работников на обучение и стажировки;

6) обеспечение участия работников в общественно значимых мероприятиях;

7) поощрение заслуг и достижений: публичное признание успеха через систему наград;

8) обучающие мероприятия: семинары, мастер-классы и др., направленные на командообразование, а также на развитие индивидуального профессионального и творческого потенциала работника, с учетом принципа клиентоцентричности;

9) проведение корпоративных мероприятий;

10) организация рабочего пространства, бытовых зон общего пользования (зона приема пищи, зона отдыха);

11) мероприятия по оценке удовлетворенности персонала.

**10. Соблюдение Кодекса**

Соблюдение принципов и правил Кодекса, как части корпоративной культуры органов службы занятости населения, является обязательным для каждого работника центра занятости населения.

В своей деятельности органы службы занятости населения руководствуются стандартами честности и прозрачности.

Неисполнение работниками центра занятости населения принципов и правил Кодекса может привести к ухудшению их репутации, порицанию со стороны руководства, коллег, к наложению дисциплинарных взысканий.

Соблюдение работниками центра занятости населения принципов и правил Кодекса учитывается при аттестации, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, назначении на вышестоящую должность, поощрении и награждении.

Нарушение работниками центра занятости населения положений Кодекса подлежит рассмотрению Комиссии по трудовым спорам центра занятости населения, и при подтверждении факта нарушения в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику центра занятости населения мер дисциплинарной, административной и уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Наложение дисциплинарного взыскания за нарушение установленных Кодексом правил поведения во время исполнения должностных обязанностей осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.