

ПРИНЯТО на общем собрании трудового коллектива Председатель профсоюзного комитета МБУДО «ДШИ №5» г. Казани <u>Ширяк М.К.</u> Протокол № <u>38</u> от «<u>22</u>» <u>августа</u> 202<u>3</u> г.	УТВЕРЖДАЮ Директор МБУДО «ДШИ №5» г.Казани <u>Сулейманова С.Р.</u> Приказ № <u>46</u> от «<u>22</u>» <u>августа</u> 202<u>3</u> г. 
---	--

ПОЛОЖЕНИЕ

О Кодексе профессиональной этики работников Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования г. Казани «Детская школа искусств №5»

г. Казань – 2023

1. Общие положения

1.1. Нормы профессиональной этики работников МБУДО «ДШИ №5» г. Казани (далее Школа) разработаны на основании положений Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 272-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Приказа МКУ «Управление культуры ИКМО города Казани» от 04.12.2020 №395-к.

1.2. Нормы этики представляют собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми рекомендуется руководствоваться работникам Школы, независимо от занимаемой ими должности при выполнении трудовых функций по обучению, воспитанию, развитию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

1.3. Целями Норм этики являются:

- организация профессиональной деятельности и поведения работников Школы в соответствии с правовыми, нравственными, этическими нормами, нормами профессиональной этики;
- развитие самоконтроля работников Школы и улучшение морально-психологического микроклимата трудового коллектива;
- содействие укреплению авторитета работников Школы;
- сохранение в общественном сознании уважительного отношения к работникам Школы ;
- обеспечение эффективности выполнения работниками Школы своих трудовых функций.

2. Этические правила поведения работников Школы при выполнении ими трудовых функций

2.1. Работники Школы при выполнении трудовых функций исходят из законодательно установленных положений:

- о человеке, его правах и свободах, являющихся высшей ценностью;
- об особом статусе педагогических работников в обществе.

2.2. Работники Школы обязаны:

- соблюдать требования законодательства;
- осуществлять свою деятельность в интересах получателей услуг;
- незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю о случаях нарушения требований законодательства, или вас просят совершить поступок, который, на ваш взгляд, может привести к их нарушению;
- ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам;
- выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы, проявлять разумную инициативу;
- признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий.

3.1. Взаимоотношения с посетителями:

сотрудники контактируют с посетителями:

- очно
- по телефону
- в социальных сетях

4.1. Правила хорошего приема:

- установить добрый контакт с посетителем
- проявить к нему уважение
- улыбаться, быть вежливым

- манера изъясняться должна быть корректной
- исключить сжатые губы и жесткий взгляд
- уметь установить контакт, если нужно разрядить атмосферу
- быть пунктуальным: соблюдать расписание работы и с уважением относиться ко времени посетителей, излагать свои мысли коротко и ясно
- не ждать, что посетитель поздоровается первым. Вы принимаете его, вам первому и здороваться
- если к вам обратились, чтобы задать вопрос или сделать замечание, начните с приветствия или скажите «слушаю вас» и ждите вопроса (замечания)
- не перебивайте собеседника
- после того, как посетитель выслушал ваш ответ и сказал «спасибо», «хорошо», можете ответить «пожалуйста» или «к вашим услугам» и отойти
- никогда не давайте неточной информации, это хуже, чем не дать ответа
- никто не может знать всего, никто не застрахован от провалов памяти. Просто признайтесь, что вы не можете ответить и направьте посетителя к коллеге - «Я сейчас уточню (узнаю)...».
- будьте точны и лаконичны в своих ответах
- будьте терпеливы

5.1. Приветствия и ответы на вопросы (для общения по телефону)

Задача сотрудника учреждения культуры:

- поднимать трубку не позже четвертого звонка
- отвечая на звонок – поздороваться и представиться, отвечать динамично позитивным голосом
- проявлять участие
- дать полную информацию
- избегать слов паразитов («типа», «как бы», «это самое», «короче», «таки», «ну..», «вот», «в общем-то», «на этом», «значит» и др.)
- помочь решить проблему
 - не разговаривать одновременно по телефону и с теми, кто находится в комнате
 - предложить перезвонить, если останутся вопросы
 - следует всегда перезванивать, если звонок исходит от Вас и был прерван, а также если Вы обещали перезвонить
 - разговор должен завершать тот, кто звонил.

5.2. Вахтеры, секретарь или другие сотрудники, которые уполномочены отвечать на звонки, встречать посетителей должны владеть всей актуальной информацией для того, чтобы дать исчерпывающий ответ посетителям, это:

- режим работы
- адрес
- время приема у руководителей учреждений
- расписание учебного процесса
- контактные данные заведующего по учебной части и директора организации
- актуальную информацию о деятельности учреждения - порядке и процессе поступления в школу, информацию о проводимых в учреждении мероприятиях

6.1. Сотрудник учреждения культуры должен:

- быть корректным, внимательным
- быть доброжелательным и вежливым с гражданами
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, органов исполнительной власти и их руководителей
- придерживаться правил делового поведения

- выполнять все профессиональные действия обдуманно, честно, тщательно, проявляя добросовестность
- позволить высказаться, а затем отметить позитивные моменты
- учитывать справедливые замечания

6.2. Сотрудник учреждения культуры не должен:

- вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции использовать слова и выражения недопустимые в деловом этикете
- высказываться и действовать дискриминационно по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения политических или религиозных предпочтений
- рассматривать недовольного посетителя как противника, в борьбе с которым последнее слово должно остаться за вами.

Обучение по данному Положению прошел:

С приказом ознакомлены:

Абдусова Г.Т.

Ахметова А.Н.

Ахтямова Л.Т.

Беляева Г.Х.

Беляева Ф.М.

Бородин В.Л.

Бородина Л.С.

Бутаева Р.М.

Бушуйкина Е.Г.

Валиев Т.Ф.

Васильева Е.В.

Вежеватова Л.О.

Винтилина С.С.

Галимов А.Ю.

Галиуллина Э.Ш.

Гарипова Г.Г.

Грибкова Е.В.

Журавлева Н.Ф.

Демина А.А.

Елисеев М.И.

Исхакова Г.Ф.

Иванова В.В.

Коварская М.Я.

Кузина И.В.

Легкова Н.Д.

Ляпина А.А.

Мальцева Д.Б.

Маслова Л.В.

Миронова Т.Ф.

~~Мустафина И.Я.~~

~~Нурисва А.К.~~

Панкова А.В.
Павлищева Л.Ю.
Рогова А.А.
Рачева Н.Л.

~~Родионова М.В.~~

Сагирова Л.И.

Саляхова А.Ф.

Семенова Н.Н.

Солодовников О.Ю.

Фарсина А.Ф.

Хошева Н.В.

Шальнова В.Я.

Ширяк М.К.

Щелкова И.П.

АХЧ

Валиев Р.Т.

Каратаева С.А.

Каратаев З.Е.

Кулигина С.А.

Кудряшов В.С.

Киршина А.С.

Нишева Э.В.

Скребнев А.А.

Файзрахманова Л.И.

Финоженко В.Б.

Филиппова Л.С.