

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Этика и нормы поведения государственного служащего

2018

Рекомендовано к изданию Ученым советом
Академии государственного управления
при Президенте Республики Казахстан

Рецензенты:

Нигметов К., и.о. директора Центра оценки эффективности деятельности государственных органов АО «Институт экономических исследований» Министерства национальной экономики Республики Казахстан;

Кошербаева А.Б., доктор экономических наук, доцент Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

Этика и нормы поведения государственного служащего:

руководство / Коллектив авторов: Ф.Н. Жакыпова, А.А. Ахметов, Ж. Ж. Давлетбаева, Ж.К. Рысбекова, Е. К. Жаров. – Астана: Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, 2017. – 84 с.

В руководстве «Этика и нормы поведения государственного служащего» представлена краткая инструкция для государственных служащих на основе ситуационных примеров, в которых рассмотрены основные правила поведения госслужащего в рабочее и во внерабочее время и приведены наиболее распространенные в практике государственных служащих факты неэтичного поведения. Кроме того, в данной работе представлены ключевые аспекты формирования культуры добропорядочности госслужащих. Руководство предназначено для государственных служащих, магистрантов, докторантов, преподавателей, а также для широкого круга читателей, интересующихся вопросами этики.

ВВЕДЕНИЕ



Глава Государства в Стратегии «Казахстан – 2050» отметил, что «высочайшая этика и профессионализм является ключевым критерием создания эффективного государственного аппарата».

Сегодня вопросам этики и поведения государственных служащих уделяется большее значение. Целостность имиджа государственного служащего основана на проявлении высоких профессиональных и личностных компетенций, морально-нравственных качеств и этичного поведения.

Кроме того, государственный служащий призван противостоять действиям, наносящим ущерб интересам государства и правам граждан, соблюдать установленные законом ограничения.

В данном руководстве представлена краткая инструкция по соблюдению этики государственного

служащего. Здесь приведены примеры, в которых рассмотрены нормы поведения должностных лиц, их взаимоотношения с коллегами и принципы служебных и внеслужебных отношений. Следование данной инструкции будет способствовать обретению обществом и гражданами уверенности в честности и беспристрастности людей, служащих народу.

Мы призываем государственных служащих внимательно изучить данное руководство и соблюдать принципы этичного поведения в повседневной жизни.

КОМПЕТЕНЦИИ

ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- ✓ **Управление деятельностью** - умение в условиях ограниченного времени расставлять приоритеты для анализа и подготовки информации, необходимой для планирования и обеспечения деятельности подразделения.
- ✓ **Сотрудничество** - развитие взаимодействия с коллегами и представителями госорганов и организаций, обмен мнениями для выполнения задач.
- ✓ **Принятие решений** - умение находить информацию, необходимую для принятия решения в пределах своих полномочий.
- ✓ **Оперативность** - быстрая адаптация в меняющихся условиях, анализ происходящих изменений и принятие своевременных мер по улучшению работы.
- ✓ **Саморазвитие** - стремление к саморазвитию, поиск новой информации и способов ее применения.

СЛУЖЕНИЕ НАРОДУ

- ✓ **Ориентация на потребителя услуг** - организация работы по оказанию качественных услуг и помощь в решении возникающих вопросов населения.
- ✓ **Информирование потребителей услуг** - доведение в доступной форме информации до потребителя.

КОМПЕТЕНЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

ПРОЗРАЧНОСТЬ И ПОДОТЧЕТНОСТЬ

- ✓ **Добропорядочность** - следование установленным этическим нормам и стандартам.

ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

Ответственность

- ✓ принятие ответственности за свои действия и результаты.

Инициативность

- ✓ выработка и предложение новых идей, выполнение дополнительной работы помимо основных обязанностей.

Стрессоустойчивость

- ✓ проявление сдержанности в ответ на критику и в случае ее обоснованности принятие мер по устранению недостатков.

СОДЕРЖАНИЕ

ЧАСТЬ 1 - Стандарты поведения

- 1.1 Неправомерное использование административных ресурсов
- 1.2 Неэтическое поведение с гражданами
- 1.3 Поведение во внерабочее время
- 1.4 Поведение в служебных отношениях
- 1.5 Конфликт интересов
- 1.6 Публичное выступление, отношение со СМИ
- 1.7 Использование социальных сетей
- 1.8 Нарушение делового этикета и правил официального поведения

48

ЧАСТЬ 2 - Формирование культуры добропорядочности

- 2.1 Этика руководителя
- 2.2 Тимбилдинг
- 2.3 Уважение прав человека и вежливость
- 2.4 Уважение к закону
- 2.5 Стремление к совершенству в обслуживании
- 2.6 Добропорядочное исполнение обязанностей
- 2.7 Ответственность государственных служащих
- 2.8 Защита государственных служащих

Контактная информация

Библиография

Для заметок

ЧАСТЬ 1 - СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ

1.1 Неправомерное использование административных ресурсов

Мы, государственные служащие Республики Казахстан, должны стремиться к обеспечению сохранности активов и бережному отношению материально-технических ресурсов (имущество, транспорт, оборудование, канцелярские принадлежности и т.д.), вверенных нам для выполнения служебных обязанностей.

Нам необходимо обеспечивать максимально рациональное использование доверенных ресурсов и только в служебных целях в соответствии с принципами эффективности и экономии.

Мы не будем использовать активы государства в личных целях, и будем всячески препятствовать другим лицам совершать подобные действия.



Вопрос: Моя дочь защищает дипломную работу в университете. Могу ли я распечатать документ в нескольких экземплярах на работе, используя служебный принтер и бумагу?

Ответ: Нет, бумага и принтер – государственное имущество. Распечатка дипломной работы в нескольких экземплярах увеличит государственные издержки.

■ Случай 1

Дисциплинарной комиссией был рассмотрен случай нерационального использования административных ресурсов одним из руководителей государственного органа.

В call-центр правоохранительного органа поступил звонок от авто владельца с ограниченными возможностями, который заявил о факте парковки автотранспорта с государственными номерами на месте, предназначенном для инвалидов.

На просьбу освободить место водитель служебного автомобиля не отреагировал. Следует отметить, что данная машина была припаркована на стоянке городского рынка и при этом использовалась отнюдь не в служебных целях.

В результате служебного расследования выявлено неоднократное использование служебного автотранспорта в личных интересах.

■ Анализ

Одним из требований, предъявляемых к государственным служащим, является рациональное и эффективное использование только в служебных целях вверенной государственной собственности, включая автотранспортные средства.

Вышеизложенный факт свидетельствует об использовании служебной машины во внерабочее время и в личных интересах. Это является грубейшим нарушением правил служебной этики государственных служащих.

В отношении данного сотрудника должны быть приняты меры дисциплинарного характера в соответствии с законодательством РК.

■ Случай 2

В одном из государственных органов проводилось расследование по факту неправомерного использования одним из сотрудников служебного телефона, компьютера и прочей оргтехники.

В ходе изучения обстоятельств установлено, что данному сотруднику руководством неоднократно делались замечания по поводу нерационального использования служебного времени.

Так, сотрудник вместо выполнения функциональных обязанностей большую часть рабочего времени тратил на телефонные разговоры с третьими лицами для решения личных вопросов (при этом используя свое должностное положение), посещение интернет-сайтов (не имеющих прямого отношения к специфике госоргана) и на использование служебной почты.

■ Вывод

Мы будем эффективно использовать рабочее время и государственное имущество.

Мы будем проявлять нулевую терпимость, и не будем игнорировать подобное поведение со стороны недобросовестных коллег.

■ Анализ

Использование в личных целях телефона, факса, копировальной машины, компьютера или аналогичного оборудования не допускается. Это является злоупотреблением, мешает выполнению должностных обязанностей.

Характерно, что коллеги, ежедневно наблюдавшие данную ситуацию, не предпринимали каких-либо превентивных действий. Соответственно, подразделение не в полной мере выполняло возложенные на него задачи.

В целом, подобная ситуация приводит к снижению эффективности деятельности госорганов и нерациональному использованию бюджетных средств, выделенных на содержание госаппарата.

1.2 Неэтическое поведение с гражданами

Взаимоотношения с гражданами является одним из основных критериев эффективного государственного аппарата.

Мы всегда стремимся соответствовать высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально, руководствуясь принципами честности, открытости и справедливости.

При общении с гражданами нам следует:

- ✓ излагать свои мысли в корректной и убедительной форме;
- ✓ выслушивать вопросы гражданина внимательно, не перебивая говорящего, проявлять доброжелательность и уважение к собеседнику;
- ✓ давать исчерпывающие консультации и информировать граждан о возможных рисках;
- ✓ относиться почтительно к людям старшего возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь.

При получении жалоб, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших вопросов, и предотвращаем появление аналогичных ситуаций в будущем.

Такое отношение позволит нам сформировать положительное мнение о культуре поведения и профессионализме государственных служащих.



Вопрос: *Услугополучатель т начал вести видеозапись процесса разговора на сотовый телефон во время оказания мной государственной услуги. Имею ли я право, выразить запрет на действия данного рода?*

Ответ: *В данной ситуации, услугополучатель имеет право на использование записывающих устройств, так как на сегодняшний день не существует требований регламентирующих данное действие.*

■ Случай

В областном управлении энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, в процессе оказания государственных услуг населению произошел инцидент.

Предоставление услуг осуществлялось по принципу «одного окна». В зале ожидания собралось большое количество людей. В результате образовалась многочисленная очередь, которая продвигалась очень медленно.

Простояв в очереди порядка 2 часов, присутствующие начали жаловаться на низкую скорость обслуживания и потребовали вызвать руководство для разъяснения ситуации.

К гражданам вышел заместитель руководителя с просьбой соблюдать спокойствие, и сообщил о временных технических неполадках в системе. В результате он вызвал еще больший шквал критики в свой адрес.

Не сдержав эмоций, руководитель проявил грубое обращение к присутствующим с использованием ненормативной лексики.

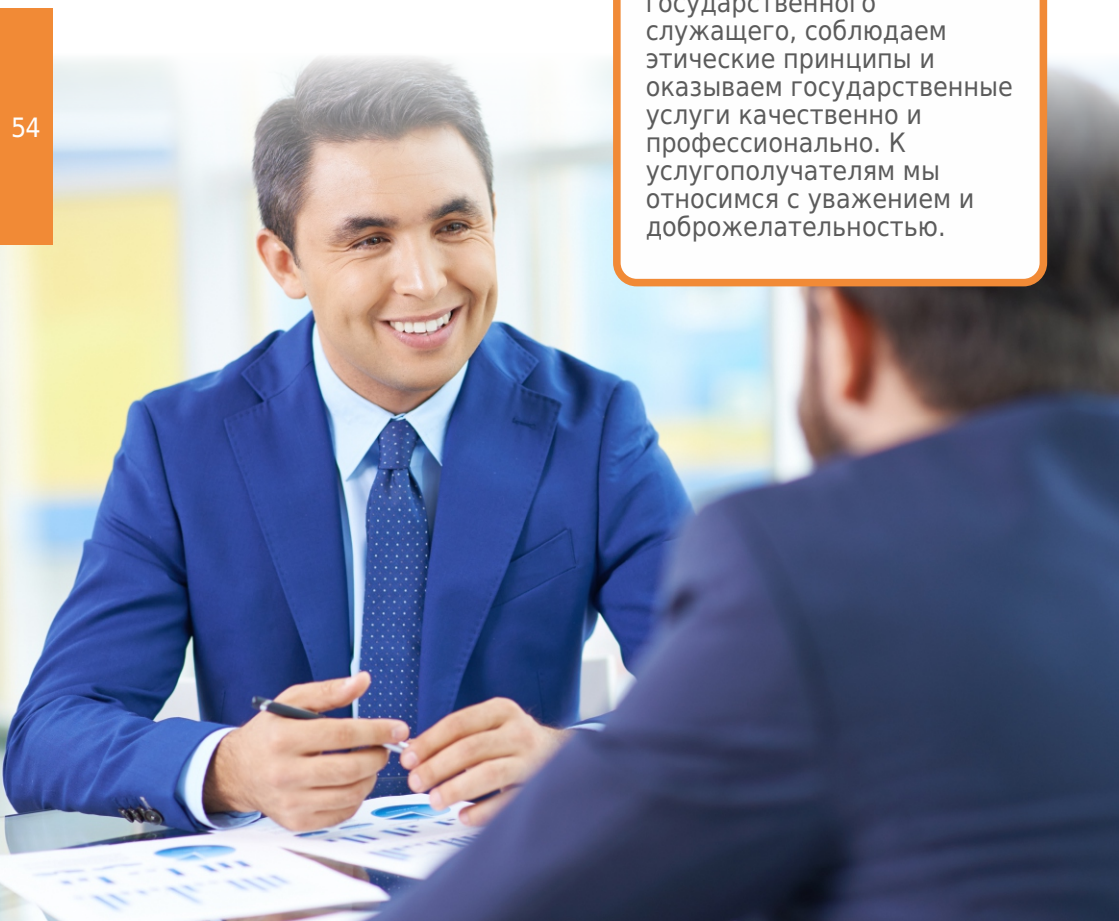
■ Анализ

В данном случае поведение государственного служащего является некорректным. Ему следовало проявить сдержанность, вежливость, признать свои ошибки и предпринять действия необходимые для качественного предоставления государственных услуг.

В результате возникшего инцидента граждане получили негативное мнение о качестве предоставления услуг и работы управления в целом.

■ Вывод

Мы дорожим репутацией государственного служащего, соблюдаем этические принципы и оказываем государственные услуги качественно и профессионально. К услугополучателям мы относимся с уважением и доброжелательностью.



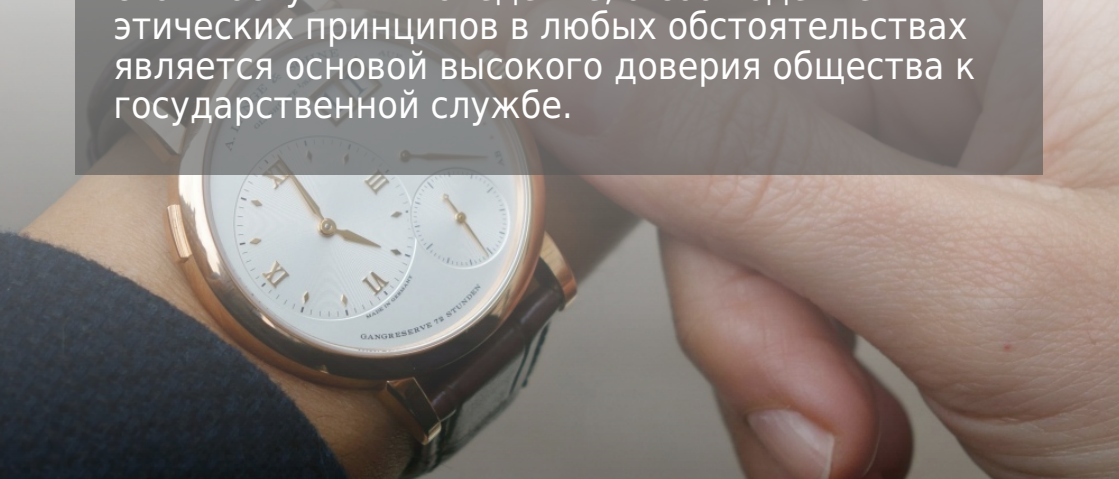
1.3 Поведение во внерабочее время

Государственный служащий должен быть всесторонне развитой личностью, постоянно поддерживать здоровый образ жизни и пропагандировать семейные ценности.

Кроме того, во внерабочее время для духовного обогащения нам следует посещать учреждения культуры и отдыха, участвовать в благотворительности и общественной деятельности, по мере возможности заниматься волонтерской деятельностью и т.д.

При этом, нам не следует допускать случаев безнравственного поведения, таких как: нахождение в общественных местах в состоянии алкогольного опьянения, оскорбление человеческого достоинства, нарушение законодательства, посягательства на порядок и безопасность окружающих.

Каждый из нас должен помнить, что во внерабочее время мы несем ответственность за свои поступки и поведение, а соблюдение этических принципов в любых обстоятельствах является основой высокого доверия общества к государственной службе.



■ Случай 1

Государственные служащие местного исполнительного органа во внерабочее время отмечали назначение одного из коллег на вышестоящую должность.

После совместного распития алкогольных напитков возникла ссора, которая переросла в драку.

Посетители данного заведения стали невольными свидетелями происходящего. В результате беспорядка ресторану был причинен значительный материальный ущерб.

Позже в интернете появилась видеозапись с данным инцидентом, выложенным одним из очевидцев.

Данный случай вызвал негативный общественный резонанс, который требовал принятия незамедлительного решения в отношении данных лиц.

■ Анализ

Вышеизложенный пример показывает, что должностные лица нарушили общепринятые морально-этические нормы. Находясь в состоянии алкогольного опьянения, они проигнорировали правила поведения в общественных местах, посягнули на общественную нравственность, порядок и безопасность.

Этот случай имеет основания для проведения расследования в рамках действующего законодательства и принятия соответствующих мер ко всем участвовавшим в инциденте госслужащим.

■ Случай 2

На одном из оживленных перекрестков аким города во внерабочее время за рулем личного автотранспорта нарушил правила дорожного движения, при этом на требования сотрудников дорожной полиции остановить машину не отреагировал.

Кроме того, после задержания нарушитель отказался проходить медицинское освидетельствование.

Свое неправомерное поведение аким аргументировал тем, что опаздывал на семейное мероприятие, и не заметил как дорожный знак, так и сотрудников дорожной полиции.

■ Анализ

Во внерабочее время, государственным служащим следует избегать ситуаций, которые могут скомпрометировать или вызвать критику и осуждение со стороны общества.

Нарушение правил дорожного движения, управление автомобилем в состоянии алкогольного опьянения, а также неподчинение сотрудникам дорожной полиции является грубым этическим нарушением.

■ Вывод

Мы твердо убеждены в том, что нахождение в состоянии алкогольного опьянения в общественных местах, использование физической силы к окружающим и нарушение правил дорожного движения являются безнравственными, общественно опасными и недостойными поступками для государственного служащего.

Нам следует соблюдать общественный порядок и своим личным поведением подавать пример образцового образа жизни.

1.4 Поведение в служебных отношениях

Создание атмосферы понимания и доверия в коллективе, а также соблюдение норм служебной этики – наша общая обязанность.

Благоприятная рабочая атмосфера позволяет каждому государственному служащему раскрыть свой потенциал, открыто высказывать свою точку зрения, делиться знаниями и способствовать мобилизации коллектива на выполнение общих задач.

Мы стремимся при исполнении своих служебных обязанностей следовать следующим правилам:

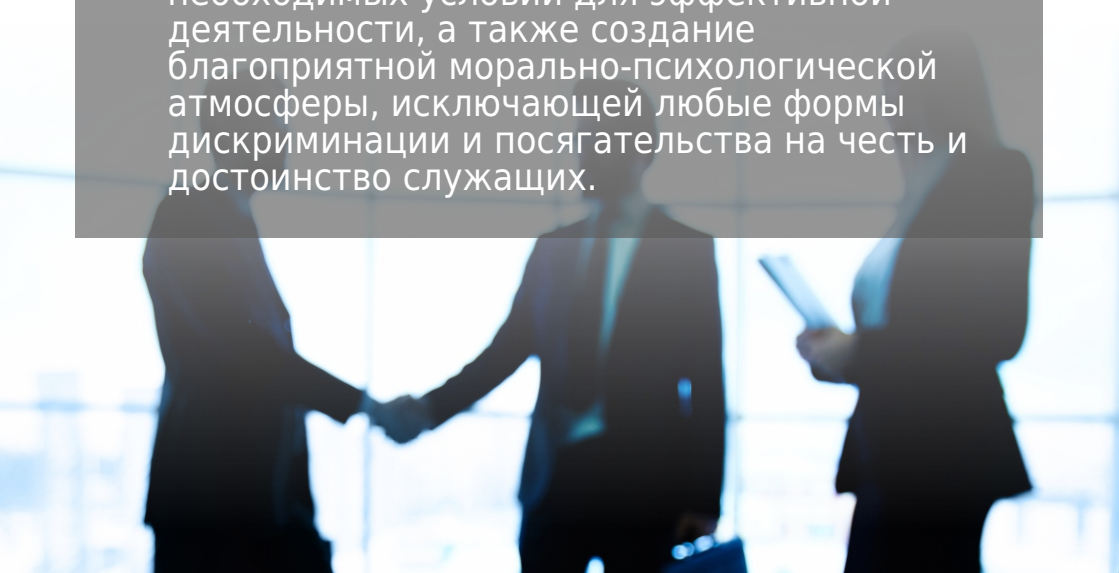
- ✓ Пресекать либо принимать меры по недопущению нарушения норм служебной этики со стороны своих коллег.
- ✓ Воздерживаться от обсуждения личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство в коллективе;
- ✓ Не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению коллегами их должностных обязанностей.

Важной составной частью отношений внутри коллектива являются взаимоотношения в системе «руководитель – подчиненный».

Руководителю следует помнить, что его подчиненные – это не только исполнители служебных функций, но и личности, имеющие свои интересы, собственное мнение о работе и ее ценностях.

Руководитель в отношениях с подчиненными должен:

- ✓ Своим поведением служить примером беспристрастности, справедливости, бескорыстия.
- ✓ Относиться с уважением к каждому подчиненному, укреплять в нем веру в себя, в свои способности, в свой профессиональный потенциал.
- ✓ Обеспечивать соблюдение принципов меритократии, при решении кадровых вопросов, не оказывая предпочтения по признакам родства, землячества и личной преданности.
- ✓ Не принуждать к совершению противоправных поступков, а также поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами.
- ✓ Принимать меры направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключающей любые формы дискриминации и посягательства на честь и достоинство служащих.





Вопрос: Большую часть времени рабочая атмосфера в нашем отделе является дружелюбной и открытой. Однако в стрессовых ситуациях мой коллега позволяет себе грубые и агрессивные высказывания в мой адрес. Как следует поступать в таких случаях?

Ответ: Сложные ситуации на работе бывают у каждого, и это не должно быть оправданием для неподобающего поведения. Вам следует открыто сказать своему коллеге, что его слова являются оскорбительными. В большинстве случаев открытого разговора достаточно, чтобы прекратить нежелательное поведение. Если это не помогло или вы не можете обсудить с ним/с ней этот вопрос лично, вы можете обратиться за помощью в подразделение по работе с персоналом или проконсультироваться у уполномоченного по этике.

■ Случай

Во время рассмотрения проекта по внедрению государственной программы в сфере инновационных технологий между недавно назначенным заместителем министра (мужчиной) и директором финансового департамента (женщиной) произошла словесная перепалка.

Заместитель министра предупредил, что если данный проект не будет реализован в установленные сроки, то руководству департамента будет

вынесено дисциплинарное наказание. При этом добавил, что в своей профессиональной практике зачастую женщины нарушали сроки исполнения поставленных задач.

На угрозу заместителя министра директор департамента ответил, что его замечание было несправедливым.

После этого случая, отношения между заместителем министра и директором департамента стали напряженными, что привело к увольнению последнего по собственному желанию.

■ Анализ

В данном случае действия руководителя по отношению к подчиненному-женщине носят предвзятый характер, так как использовались угрозы для выполнения функциональных обязанностей.

Каждому руководителю следует помнить, что никакие формы принуждения, в том числе на основании половой принадлежности не имеют право на существование в условиях государственной службы.

■ Вывод

Мы ценим гендерное равенство в нашем коллективе. Для нас неприемлемы непристойные, грубые, дискриминационные и оскорбительные выражения в адрес окружающих.

Необходимо ценить навыки и способности каждого коллеги, уважать его достоинство и не принуждать к выполнению обязанностей посредством угроз. Дружный, слаженный, дисциплинированный коллектив быстрее и лучше выполнит свое дело, чем тот, в котором происходят частые конфликты.

1.5 Конфликт интересов

Государственному служащему не следует допускать, чтобы его личная заинтересованность влияли на объективность исполнения должностных полномочий.

Конфликт интересов возникает, когда государственный служащий участвует в действиях или у него есть личные (финансовые) интересы, которые отвлекают его или мешают полноценному вовлечению в работу и лояльному отношению к услугополучателю, либо могут неправомерным образом повлиять на решения, которые он принимает на работе.

При появлении потенциальной возможности возникновения конфликта интересов государственному служащему необходимо незамедлительно в письменной форме проинформировать об этом своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или возможности его появления.

В свою очередь руководство поручает другому государственному служащему исполнение должностных полномочий государственного служащего по вопросу, в связи с которым возник или может возникнуть конфликт интересов либо изменяет должностные полномочия государственного служащего.

Вопрос: Могу ли я работать с моими близкими родственниками в одном государственном органе, а также взаимодействовать с ними в процессе выполнения своих служебных обязанностей?

Ответ: Совместная работа близких родственников находящихся в прямом или функциональном подчинении запрещена, так как существует риск возникновения конфликта интересов.

■ Случай

В соответствии с распределением обязанностей, в компетенцию одного из заместителей акима района входило непосредственное руководство отделами образования, культуры, развития языков, физической культуры и спорта района.

Отделом образования района проводился электронный конкурс на поставку школьного оборудования (интерактивные доски, компьютеры) в сельские школы района.

При рассмотрении заявок члены комиссии выяснили, что одним из участников конкурса является компания, руководителем которой до поступления на государственную службу был действующий заместитель акима района.

Кроме того, в результате дальнейшей проверки установлено, что в настоящее время собственником данной компании является двоюродный брат вышеуказанного заместителя акима района.

■ Анализ

При возникновении подобной ситуации государственному служащему следует уведомить в письменной форме непосредственного руководителя о факте предыдущей работы в данной организации и о возможности возникновения конфликтной ситуации.

В случае если существует большая вероятность возникновения конфликта интересов, непосредственному руководителю рекомендуется временно отстранить государственного служащего от исполнения должностных обязанностей в отношении проведения и организации вышеуказанного электронного конкурса на поставку школьного оборудования.

■ Вывод

Мы стремимся избегать любые проявления конфликта интересов. Если, у нас возникает предположение, что такой конфликт может возникнуть, либо создается мнение, что он имеет место быть, нам следует обсудить ситуацию со своим руководителем, сотрудником отдела кадров или уполномоченным по этике.

1.6 Публичное выступление, отношение со СМИ

Совещания, презентации, брифинги, конференции, доведение до подчиненных новой информации, доклад или отчет – все это можно объединить в одно понятие – публичное выступление.

Каждый из нас перед публичным выступлением испытывает волнения и скованность. Данные чувства еще более усиливаются, если предстоит выступить в СМИ, так как реакция аудитории может быть разной.

Мы должны помнить, что любое выступление носит публичный характер, поэтому необходимо распространять достоверную информацию в максимально корректной форме, проявляя уважения к слушателю и не подрывая авторитета государственной службы.

Нам не следует публично выражать свое мнение по вопросам государственной политики и служебной деятельности, если оно:

- ✓ не соответствует основным направлениям политики государства;
- ✓ раскрывает служебную информацию, которая не разрешена к обнародованию;
- ✓ содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц государства.



Вопрос: На днях меня пригласили выступить в университете, который я окончил, и рассказать о своей трудовой жизни. Я могу рассказывать о своей работе на государственной службе?

Ответ: Вы можете выступать на внешних мероприятиях (конференциях, форумах, круглых столах) с рассказом о своем опыте работы на государственной службе по согласованию с вашим непосредственным руководителем.

■ Случай

Инцидент произошел во время проведения брифинга с участием руководства одного из министерств.

Во время беседы из зала был задан «острый» вопрос, содержащий легкую критику. Руководителю не понравилась форма обращения. Он ответил на вопрос грубо, не соблюдая субординацию в общении с представителями СМИ.

Журналист возмутился резким выпадом со стороны руководства министерства, и попросил вести себя сдержаннее, на что получил следующий ответ, «Я так разговариваю со всеми!».

■ Анализ

Из этой ситуации видно, что поведение госслужащего было спровоцировано представителем СМИ.

В данном случае со стороны госслужащего требовалось не выходить за рамки этических норм и проявлять грубость.

■ Вывод

Во время публичных выступлений и взаимоотношений со СМИ мы должны помнить об ответственности за каждое сказанное слово.

Нам не следует распространять, и обсуждать информацию, предназначенную для служебного пользования.



1.8 Использование социальных медиа

При использовании социальных сетей государственному служащему следует придерживаться корректного тона в беседах с другими пользователями сети интернет, не публиковать на своей странице конфиденциальную или другую закрытую информацию, не добавлять в друзья пользователей, призывающих к изменению существующего конституционного строя, сепаратизму или отказу от суверенитета.

Кроме того, государственному служащему не рекомендуется размещать на своих аккаунтах социальных сетей фотографии с увеселительных мест заведений, заграничных фото, на фоне дорогих автомобилей, ресторанов и т.д., также не рекомендуется показывать свои дорогие аксессуары, одежду.

Вопрос: Могу ли я во внерабочее время рассказывать в социальных сетях о своем опыте работы на государственной службе, и делится мнением в групповых обсуждениях на актуальные проблемы?

Ответ: Вам не запрещено делать вышеперечисленное, но при этом вы должны не распространять недостоверную информацию, а также информацию категории «для служебного пользования», избегать употребления нецензурной лексики в переписках, уважительно относиться к государственному и другим языкам, а также традициям и обычаям народа Казахстана.



■ Случай

После новогодних праздников руководитель управления одного из центральных исполнительных органов выложил в интернете свои фотографии с отдыха, которые вызвали критику у пользователей социальных сетей.

Фотографии были сделаны в 5-звездочном отеле на южном побережье Средиземного моря. Стоит отметить, что данный отель неоднократно признавался лучшим в Европе, и считается одним из самых дорогих отелей в мире.

На некоторых снимках государственный служащий находился в компании друзей при распитии алкогольных напитков в общественных местах, также были фотографии сделанные из самолета, где он выбрал бизнес-класс, прогулки на вертолете, многочисленные клубы и т.д.

■ Анализ

В данном случае действия государственного служащего носят провокационный характер, так как содержания выложенных фотографии в интернете вызвали негативную реакцию у пользователей социальных сетей.

По отношению к данному госслужащему необходимо принять меры дисциплинарного характера, поскольку подобное поведение способно дискредитировать как самого госслужащего, так и других сотрудников государственного органа.

■ Вывод

Пользуясь социальными сетями нам следует быть честными, профессиональными, ответственными и соблюдать общепринятые морально-этические нормы.

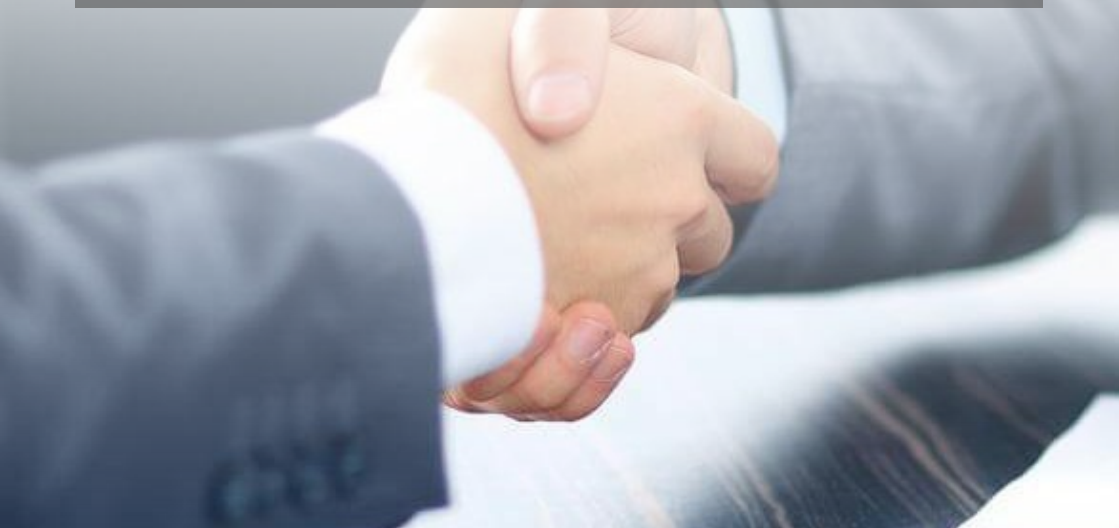
1.9 Нарушение делового этикета и правил официального поведения

На государственной службе важную роль играют правила делового этикета и официального поведения. Строгое их соблюдение отображает наш серьезный подход к делу, следовательно, и высокий профессионализм.

Правила делового этикета одинаковы для всех, и каждый государственный служащий вне зависимости от ранга обязан их знать.

Общепринятые правила делового этикета включают: эффективное и рациональное использование рабочего времени, соблюдение дресс-кода, отношения в работе между сотрудниками, деловые переговоры, владение основами тайм менеджмента, уважение собеседника, телефонный этикет.

Соблюдение правил делового этикета способствуют повышению уровня доверия населения к государственным институтам.



■ Случай

На очередном аппаратном совещании акимата области, заместителем акима были сделаны замечания руководству управления архитектуры и градостроительства в связи с увеличившимися фактами нарушений сроков оказания государственных услуг.

В ходе проверки выяснялось, что причинами данных нарушений и в целом неэффективной работы являются грубые нарушения делового этикета сотрудниками данного управления.

К примеру, было выявлено, что некоторые из сотрудников нерационально использовали свое рабочее время, которое было потрачено на решение личных вопросов, их отсутствие на рабочем месте, и периодическое опоздание.

Фактически, сотрудники использовали всего 60 процентов своего рабочего времени для исполнения своих функциональных обязанностей.

■ Анализ

Приведенный пример демонстрирует нарушения общепринятых правил этикета госслужащим: отсутствие на рабочем месте, периодические опоздания и решение личных вопросов.

Данные нарушения могут послужить основанием для наложения дисциплинарной ответственности.

■ Вывод

Мы в своей служебной деятельности должны следовать основным правилам делового этикета, проявлять дисциплинированность в работе, придерживаться делового стиля в одежде, демонстрировать хорошие манеры, доброжелательно и уважительно относиться к коллегам и гражданам.

Мы должны помнить, что соблюдение правил делового этикета позволит нам более эффективно выполнять свои функциональные обязанности, а также сформировать положительный облик государственного служащего.

ЧАСТЬ 2 - ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ДОБРОПОРЯДОЧНОСТИ

2.1 Этика руководителя

Соблюдение этических норм в государственных органах во многом зависит от авторитета руководителя.

Под авторитетом руководителя следует понимать его личное влияние на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, добропорядочностью, умением работать с людьми.

Умение руководителя создать доброжелательную и конструктивную обстановку в коллективе является основой успешного взаимодействия государственных служащих, нацеленного на служение народу и государству.

Важно, чтобы руководитель проводил разъяснительную работу по соблюдению правил этического поведения среди своих подчиненных, и личным поведением подавал пример добропорядочности, честности и беспристрастности.

Высокие этические стандарты выступают в роли регулятора отношений в коллективе, которые будут способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей, а не создавать препятствия и вести к распаду организации.

При взаимодействии с подчиненными руководителю следует придерживаться следующих правил:

- ✓ проявлять интерес к работникам, быть внимательным к ним;
- ✓ уметь правильно давать указания;
- ✓ поддерживать инициативу и творческий подход к делу;
- ✓ соблюдать правила делового этикета;
- ✓ принимать меры по профилактике этических нарушений в коллективе.

■ Пример

Руководитель одного из местных исполнительных органов был освобожден от занимаемой должности в связи с переходом на другую работу.

За время работы он зарекомендовал себя руководителем, который тяжело шел на контакт с подчиненными, использовал не нормативную лексику в присутствии коллег, проявлял предвзятость при решении важных вопросов.

Подобная практика отразилась на морально-психологическом микроклимате коллектива и результатах работы. Подтверждением служит увеличение количества фактов этических и административных правонарушений в руководимом им государственном органе.

В результате проведенных конкурсных процедур на вакантное место руководителя был назначен новый руководитель. У многих это назначение вызвало удивление и некоторые сомнения в отношении его профессионализма.

Тем не менее, за время своей работы он показал себя в качестве человека, имеющего четкое представление о перспективах деятельности государственного органа, имеющихся проблемах и зарекомендовал себя как добропорядочного, беспристрастного, ответственного, и преданного своему делу профессионала.

Коллектив был рад видеть перед собой руководителя, который мог рационально координировать действия подчиненных и создавать благоприятные условия для успешного совместного взаимодействия.

По окончании отчетного года, данный госорган был отмечен на областном уровне за успешную реализацию поставленных задач, и снижение количества дисциплинарных и административных правонарушений.

2.2 Тимбилдинг

Для максимально эффективного использования человеческих ресурсов в корпоративном секторе часто применяются методики тимбилдинга (термин *teambuilding* в переводе с английского означает «командостроение»).

Тимбилдинг включает в себя проведение различных тренингов, направленных на улучшение взаимодействия между сотрудниками, сплочение коллектива, осознание общих для всех целей и задач.

Данный вид сплочения коллектива и нацеленность на результат также можно применить и на государственной службе.

В целом процесс организации тимбилдинга предполагает два способа:

1) первый способ состоит в проведении психологических тренингов и анкетирования с целью выявления, как проблемных мест коллектива, так и его явных лидеров и пассивных участников;

2) для второго способа характерна реализация активного игрового или конкурсного процесса, когда на практике негативные моменты выявляются, и тут же корректируются.

Таким образом, преимущества тимбилдинга заключаются в решении следующих задач:

✓ создание дружественной атмосферы внутри организации;

- ✓ объединение сотрудников для достижения общих целей;
- ✓ оптимизация работоспособности.

Каждый руководитель должен осознавать важность создания благоприятных условий для эффективного взаимодействия всего коллектива. От того, какая обстановка в коллективе, насколько глубоко понимание общих целей сотрудниками, и зависит успешный рост всего коллектива.

Тимбилдинг решает и еще одну очень важную задачу – оптимальный баланс между личными интересами и общей идеей, когда человек, не забывая о своих частных мотивах, делает все, что от него зависит во благо достижения положительного результата.



2.3 Уважение прав человека и вежливость

В соответствии с Конституцией и законодательством РК каждый гражданин обязан уважать права, свободы, честь и достоинство других лиц. В свою очередь государство обязуется гарантировать и соблюдать эти права вне зависимости от расовой принадлежности, вероисповедания, половой ориентации и т.п.

В соответствии с этическим кодексом госслужащего руководитель и подчиненный должны обеспечивать соблюдение и защиту прав, свобод и законных интересов всех лиц.

В обращении с гражданами и коллегами проявлять вежливость и корректность и формировать высокую культуру взаимоотношений на государственной службе.

При этом значимыми критериями уважения в любом коллективе может выступать право на достойное отношение, авторитет человека, его статус, действия и поступки.



■ Случай

Государственный служащий- лицо с ограниченными возможностями, с полным отсутствием зрения на один глаз.

Ранее в своей деятельности он не сталкивался с проблемами и в общении с коллегами. Трудности были только с курирующим руководителем, который на постоянной основе проявлял предвзятое отношение к нему, был безосновательно требовательным.

В результате подобного отношения сотрудник впал в депрессивное состояние, и был готов написать заявление о добровольном увольнении.

Однако по совету коллег, он решил обратиться с жалобой в дисциплинарную комиссию, с просьбой о рассмотрении данного случая и немедленного реагирования на неэтичное поведение его руководителя.

■ Анализ

Данный случай является классическим примером моббинга. Моббинг – систематическое психологическое унижение и оскорбление прав человека, травля коллектива или его части (руководства, подчиненных или коллег) в отношении работника, осуществляемые с целью вынудить человека сменить работу.

Моббинг в любой организации, как правило, выражается в постоянной и часто необоснованной критике, в распространении о сотруднике заведомо ложной информации (слухов и сплетней), подрывающей его профессиональную компетентность и репутацию.

Для создания здорового микроклимата, качественного исполнения функциональных обязанностей, повышения результативности в коллективе в первую очередь необходимо соблюдать и уважать права человека, в независимости от его физического состояния.

2.4 Уважение к закону

Важным принципом нравственного сознания сотрудников государственной службы является принцип законности, следование которому не только служебная обязанность, но и моральный долг.

В деятельности государственных служащих необходимо культивировать уважение к закону, а сама законность должна восприниматься как высшая культурная ценность. Жить по закону должно стать нормой для всех, рассчитывающих добиться успеха в правовом государстве.

Закрепление в сознании и повседневной жизни госслужащих понимания того, что в свободной демократической стране права и свободы каждого гражданина реализуются в полной мере только тогда, когда они в своей деятельности следуют принципам законности.



2.5 Стремление к совершенству в обслуживании

В процессе модернизации сферы государственных услуг был осуществлен переход на новый формат взаимоотношений между услугодателем и услугополучателем, в основу которого были заложены принципы клиентоориентированности.

Государственные служащие должны стремиться соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально, использовать индивидуальный подход к каждому услугополучателю.

Для нас важно, чтобы каждый гражданин чувствовал себя надежно и уверенно.

Следовательно, нам следует соблюдать следующие требования:

- ✓ Стремиться к достижению самых высоких стандартов эффективности.
- ✓ Уметь признавать необходимость в новых знаниях и навыков, и уметь их эффективно применять на практике.
- ✓ Придерживаться высоких этических стандартов.
- ✓ Обеспечивать высокий уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг.

Мы должны помнить, что оценивая качество оказанной государственной услуги, гражданин оценивает качество работы государственного органа в целом.

2.6 Добропорядочное исполнение обязанностей

Государственный служащий при выполнении служебных полномочий должен всегда задавать себе вопросы: Обращаюсь ли я справедливо и честно со своими коллегами и гражданами? Насколько я следую принципам добропорядочности и нетерпимости к этическим правонарушениям? Каким я должен быть, чтобы оправдать высокое доверие общества?

Государственный служащий должен ставить интересы граждан превыше всего, и считать своим долгом добропорядочно исполнять возложенные на него обязательства.

Так в целях добропорядочного исполнения своих обязательств государственному служащему следует:

- ✓ Соблюдать законы, правила и процедуры при выполнении своих обязанностей.
- ✓ Выполнять свои обязанности честно и беспристрастно во избежание обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов. При возникновении случая конфликта интересов, он должен сообщить своему руководителю, который примет решение о наилучшем способе его разрешения.
- ✓ Не принимать подарки в виде денег, развлечений или каких-либо других услуг за выполнение должностных полномочий.

- ✓ Следовать принципу меритократии при назначении и продвижении по службе.
- ✓ Не допускать совершения проступков и иных правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность.
- ✓ Соблюдать служебную дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои служебные обязанности, рационально и эффективно использовать рабочее время.
- ✓ Не осуществлять деятельность, несовместимую с выполнением государственных функций.

2.8 Ответственность государственных служащих

Согласно законодательству в сфере государственной службы за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих служебных обязанностей государственные служащие несут гражданско-правовую, дисциплинарную, административную, уголовную ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан.

2.9 Защита государственных служащих

В целях профилактики этических и коррупционных правонарушений во всех местных и центральных исполнительных органах введены уполномоченные по этике.

Они осуществляют мониторинг и контроль за соблюдением норм служебной этики, проводят разъяснительную работу, оказывают госслужащим консультативную помощь и содействуют формированию благоприятного морально-психологического климата.

Кроме того, в случаях нарушения прав служащих уполномоченный по этике принимает меры по их защите и восстановлению, вносит руководству госоргана рекомендации по устранению причин и условий, способствующих совершению правонарушений, взаимодействует с институтами гражданского общества и другими госорганами, проводит прием служащих и граждан.

Дискуссионный вопрос

Считаете ли вы, что строгие санкции уменьшат коррупцию и этические правонарушения, чем другие меры, принятые с целью искоренения коррупции, как, например, этическое образование, улучшение антикоррупционного сознания, обеспечение прозрачности государственных институтов и т.п.?



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ БЕСПЛАТНОЙ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАН И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ ПО ВОПРОСАМ ЭТИЧЕСКИХ И КОРРУПЦИОННЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЙ

Доверительные телефоны:

Агентство	+7 (7172) 75-32-46
Департамент по Акмолинской области	+7 (7162) 51-81-17
Департамента по Актюбинской области	+7 (7132) 54-56-57
Департамент по Атырауской области	+7 (7122) 46-61-07
Департамент по Алматинской области	+7 (7282) 60-97-87
Департамент по г.Астана	+7 (7172) 57-19-91
Департамент по г. Алматы	+7 (727) 254-90-69
Департамент по Мангистауской области	+7 (7292) 30-30-39
Департамент по ЗКО	+7 (7112) 51-40-14
Департамент по Кызылординской области	+7 (7242) 70-00-40
Департамент по Карагандинской области	+7 (7212) 50 33 83
Департамент по ВКО	+7 (7232) 76-50-82
Департамент по Жамбылской области	+7 (7262) 43-88-48
Департамент по Костанайской области	+7 (7142) 39-28-61
Департамент по Павлодарской области	+7 (7182) 37-85-23
Департамент СКО	+7 (7152) 46-74-46
Департамент ЮКО	+7 (7252) 53-00-28

Доверить информацию о факте коррупции
вы можете по телефону

1424
Call-центр

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Стратегия «Казахстан – 2050» - послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана, http://www.akorda.kz/ru/events/astana_kazakhstan/participation_in_events/poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-lidera-nacii-nursultana-nazarbaeva-narodu-kazahstana-strategiya-kazahstan-2050-novyi-politicheskii-
2. Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан от 29.12.2015 г. №153, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1500000153>
3. Закон РК «О государственной службе» от 23.11.2015г. № 416-V, http://adilet.zan.kz/rus/docs/U950002730_
4. Закон РК «О противодействии коррупции» от 18.11.2015г. № 410-V, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000410>
5. Кодекс РК об административных правонарушениях от 05.07.2014г. №235-V, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000235>
6. Правила наложения дисциплинарного взыскания на государственных служащих от 29.12.2015 г. №152, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1500000152#z163>
7. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23.11.2015г., <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000414>
8. Единая рамка компетенций и словарь компетенций для административных государственных служащих корпусов «А» и «Б» Республики Казахстан.
9. Методическое пособие по вопросам конфликта интересов на государственной службе Республики Казахстан, <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/metodicheskoe-posobie-po-voprosam-konflikta-interesov-na-gosudarstvennoy-sluzhbe-respubliki> Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries
10. <https://www.oecd.org/gov/ethics/48994450.pdf>

4

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The paper itself is a clean, off-white color.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

[illegible]

Мемлекеттік қызметшінің
әдебі және мінез-құлық
нормалары

Этика
и нормы поведения
государственного служащего

2018