



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
КОМИТЕТ ПО ВНЕШНИМ СВЯЗЯМ

Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие  
по обслуживанию иностранных представительств  
«ИНПРЕДСЕРВИС»

**П Р И К А З**

№ 69

от 25.04.2018

┌ *Об утверждении Кодекса этики* ┐  
└ *и служебного поведения работников* ┘  
*ГУП «Инпредсервис»*

В целях формирования корпоративной этики и поддержания высокой трудовой и социальной дисциплины сотрудников ГУП «Инпредсервис»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01 мая 2018 г. Кодекс этики и служебного поведения работников Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Инпредсервис» в новой редакции (далее – Кодекс).
2. Комиссии ГУП «Инпредсервис» по социальным вопросам в своей работе руководствоваться данным Кодексом.
3. Отделу кадров при приеме на работу новых сотрудников обеспечить их ознакомление с Кодексом.
4. Руководителям подразделений ознакомить подчиненных сотрудников с данным Кодексом под подпись и обеспечить его выполнение.
5. Приказы генерального директора ГУП «Инпредсервис» № 142 от 22.12.2011 «О введении в действие Положения о требованиях к офисной одежде (дресс-коду) сотрудников ГУП «Инпредсервис»» и приказ № 179 от 09.09.2016 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников ГУП «Инпредсервис» считать утратившими силу.
6. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

*Генеральный директор*

*А.К. Позняк*

## **КОДЕКС этики и служебного поведения работников Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Инпредсервис»**

### **1. Общие положения**

1.1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Инпредсервис» (далее - Предприятие) независимо от занимаемой ими должности.

1.2. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации и иностранные представители вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.3. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

1.4. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения составлен на основании Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21).

### **2. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников**

2.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;

- незамедлительно сообщать работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

2.2. Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Санкт-Петербурга, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу ГУП «Инпредсервис»;
- осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности ГУП «Инпредсервис»;
- при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения, предусмотренные настоящим Кодексом;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб авторитету ГУП «Инпредсервис»;
- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности ГУП «Инпредсервис», его руководителя и сотрудников, если это не входит в должностные обязанности работника;
- соблюдать установленные в ГУП «Инпредсервис» правила предоставления служебной информации и публичных выступлений;

- воздерживаться от обсуждения определенных тем с гражданами и представителями организаций, особенно с теми из них, чья выгода зависит от решений и действий работников, в частности на тему уровня доходов работников и нехватки денежных средств на те или иные нужды, желание приобрести то или иное имущество, получить определенную услугу, отправиться в туристическую поездку и т.п., отсутствие работы у родственников работника, необходимость поступления детей работника в образовательные учреждения;

- избегать определенных предложений, даже если предложения продиктованы благими намерениями и не связаны с личной выгодой работника, например, предоставить работнику и (или) его родственнику скидку, воспользоваться услугами конкретной компании для подготовки необходимых документов, выполнения работ в рамках государственного контракта, внести деньги в конкретный благотворительный фонд;

- не допускать совершения определенных действий, которые могут восприниматься как согласие принять взятку или просьба о даче взятки, в частности: регулярное получение подарков, даже стоимостью менее 3 000 рублей, внезапное прерывание беседы с выходом из помещения под благовидным предлогом, оставив при этом открытым ящик стола, папку с материалами, портфель и т.п., посещение ресторанов и иных мест увеселения совместно с представителями организации, которая извлекла, извлекает или может извлечь выгоду из решений или действий (бездействия) работников, написание посторонних цифр на бумаге или набор цифр на калькуляторе;

- незамедлительно информировать непосредственного руководителя, руководство предприятия, правоохранительные органы о случаях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений;

- незамедлительно информировать непосредственного начальника, руководство предприятия, правоохранительные органы о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками, контрагентами предприятия или иными лицами;

- сообщить непосредственному начальнику, лицу, его замещающему, либо одному из членов Комиссии по противодействию коррупции, в соответствии с Приказом ГУП «Инпредсервис» № 39 от 26.02.2018, о возможности возникновения либо возникшем у работника конфликте интересов, то есть ситуации, при которой личная заинтересованность работника влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства;

- не дарить/не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения, сумма которых превышает 3 000 рублей, в том числе ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, обещания материальной выгоды в будущем и иные вознаграждения.

2.4. Работники предприятия обязаны соблюдать установленный на предприятии режим коммерческой тайны в соответствии с Положением о

коммерческой тайне ГУП «Инпредсервис», в отношении документов и информации, содержащей коммерческую тайну ГУП «Инпредсервис»<sup>1</sup>.

2.5. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию на предприятии либо в его подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

- по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

2.6. Внешний вид работников должен соответствовать деловой атмосфере предприятия, общепринятым в деловом мире нормам и правилам:

2.6.1. Одежда работников как мужчин, так и женщин должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно классического направления:

- для мужчин основными требованиями к офисной форме одежды являются ношение костюма, рубашки светлых тонов и желательное наличие галстука.

- для женщин основными требованиями к офисной форме одежды являются ношение делового костюма (брючный, юбочный), деловых платьев, ношение колготок.

2.6.2. Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю, исключая излишне яркие цвета и чрезмерную пестроту.

2.6.3. Сотрудникам рекомендуется пользоваться сменной обувью.

2.6.4. Недопустимо появление на работе в неопрятном виде.

2.6.5. Неприемлема одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе: джинсовая одежда, шорты, открытые сарафаны, футболки, тенниски, спортивные свитеры.

2.6.6. При выборе украшений необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность.

2.6.7. Работники предприятия, обеспеченные спецодеждой, должны выполнять хозяйственные работы и другие функции, связанные с эксплуатацией, обслуживанием объектов, выполнением заявок клиентов в спецодежде.

2.6.8. При отсутствии совещаний и деловых встреч в пятницу допускается присутствие на работе в одежде свободного стиля.

---

<sup>1</sup> Приказ № 157 от 30.09.2015 «Об утверждении Положения о коммерческой тайне ГУП «Инпредсервис»

### **3. Принципы и цели профессиональной деятельности**

3.1. Работники предприятия дорожат своей деловой репутацией, репутацией Предприятия и прилагают все усилия для непрерывного подтверждения репутации надежного партнера.

3.2. Работники предприятия руководствуются соображениями справедливости, добросовестности и персональной ответственности каждого за результаты своей работы.

3.3. Руководство предприятия стремится устранять любое этическое нарушение, противоречащее нормам настоящего Кодекса, вне зависимости от того, где, когда и кем из работников оно было допущено.

3.4. Принципиальную основу достижения целей профессиональной деятельности предприятие видит в постоянном повышении качества работы, совершенствовании профессиональных знаний и навыков каждого работника, в том числе путем обмена опытом с коллегами.

3.5. Статус ГУП «Инпредсервис» как государственного унитарного предприятия по обслуживанию иностранных представительств предполагает наличие высокого уровня общей культуры и делового этикета, как в сфере общения, так и одежды, и внешнего вида в целом:

- опрятный, аккуратный внешний вид и деловой стиль одежды располагают к деловому общению, выражают уважение друг к другу, настраивают на рабочий лад и полноценный трудовой процесс;

- способствует повышению репутации и утверждению имиджа ГУП «Инпредсервис» как предприятия высокой культуры, нравственности и профессионализма.

### **4. Взаимоотношения с потребителями услуг, клиентами и работниками предприятия**

#### *4.1. Взаимоотношения с потребителями услуг предприятия:*

4.1.1. Предприятие добросовестно и тщательно выполняет взятые на себя в отношении клиентов обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг.

4.1.2. Предприятие обеспечивает безопасность и защиту информации о сотрудничестве со своими клиентами.

4.1.3. Предприятие постоянно совершенствует качество предоставляемых услуг, своевременно и внимательно рассматривает возникающие вопросы, разрешает рекламации клиентов.

4.1.4. Работники ведут себя профессионально и способствуют законной заинтересованности предприятия в экономическом результате.

4.1.5. Работники, допущенные к персональным данным коллег, клиентов, контрагентов Предприятия отвечают за сохранность полученных данных на основании с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### *4.2. Рекомендации по работе с клиентами:*

4.2.1. При первой встрече с клиентом работник должен представиться и вручить визитную карточку установленного на предприятии образца.

4.2.2. Работник по возможности должен снять трубку после первого или второго звонка телефона.

4.2.3. Работник, взявший трубку, называет предприятие и отдел, а также приветствует звонящего в любой приемлемой форме: "Здравствуйте", "Добрый день" и тому подобное.

4.2.4. При ответе на любой вопрос нельзя говорить категорично "Нет".

4.2.5. Если звонящий спрашивает работника, которого в данный момент нет, нельзя отвечать: "Его нет" - и класть трубку, необходимо дать более полный ответ.

4.2.6. В ответ на звонок нельзя просто говорить: "Пожалуйста, перезвоните", - без объяснения причин такой просьбы. Работник сообщает об отсутствии адресата на рабочем месте, предлагает оставить звонившему информацию о себе, телефон для связи, уточнить по какому вопросу звонили и передать эту информацию отсутствующему коллеге.

4.2.7. Звонить деловому партнеру на домашний телефон можно, лишь имея на то вескую причину. Надо продумать в какое время дня сделать этот звонок.

4.2.8. Работник предприятия должен самостоятельно работать с клиентом в рамках своей компетенции, прибегая к помощи представителей руководства предприятия в исключительных случаях.

4.2.9. В случае, если выходящая за рамки договорных условий уступка, о которой ходатайствует клиент, не влечет за собой нарушения интересов предприятия (увеличение трудозатрат), она может быть сделана.

4.2.10. В случае возникновения спорных моментов в общении с клиентами, которые работник не может разрешить самостоятельно, он немедленно должен уведомить об этом руководителя.

4.2.11. Предприятие старается не отказывать клиентам в удовлетворении их просьб, но при этом не действует себе в ущерб.

4.2.12. Работники должны соблюдать корректность во всех отношениях и действиях.

4.2.13. Предприятие стремится к тому, чтобы качество продукции или услуги удовлетворяло ожидания клиента.

4.2.14. Предприятие заинтересовано в долгосрочном и взаимовыгодном сотрудничестве. В основе сотрудничества с деловыми партнерами лежат принципы уважения, доверия, честности и справедливости.

#### *4.3. Взаимоотношения с работниками*

4.3.1. Предприятие предлагает своему персоналу долгосрочное сотрудничество, обеспечивая при этом стабильность, предполагающую оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами и равные условия для профессионального роста.

4.3.2. Работа требует объединения усилий людей, работающих на решение одной задачи. Основа деятельности - согласованное понимание целей,

коммуникация и координация. Цель - добиться слаженности в командной работе на всех уровнях.

4.3.3. Руководство предприятия информирует сотрудников предприятия о результатах и прогрессе в совершенствовании корпоративного управления.

4.3.4. Руководство заинтересовано в том, чтобы видеть в числе работников своих стратегических партнеров.

4.3.5. Предприятие стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки.

4.3.6. Предприятие стремится к предоставлению более широкого и полного социального пакета своим работникам, включающего в себя: добровольное медицинское страхование<sup>2</sup>, оплачиваемые социальные отпуска<sup>3</sup>, оказание материальной помощи<sup>4</sup>, обучение в вузах по договору<sup>5</sup>.

4.3.7. Работники должны действовать в интересах предприятия и избегать любых конфликтов интересов.

## 5. Стандарты рабочего поведения

5.1. Владение полным набором профессиональных навыков и знаний, постоянное стремление к их усовершенствованию.

5.2. Ориентация на клиента (учитывать специфику клиента, учитывать культурные особенности представителей Генеральных консульств при принятии решений и осуществлении своей деятельности; строить работу, отталкиваясь от потребностей клиента).

5.3. Организованность (ставить четкие цели, точно планировать, формализовать и стандартизировать процессы, четко взаимодействовать с коллегами и клиентами).

5.4. Лидерство (брать на себя ответственность за конечный результат, самостоятельно принимать решения, предлагать и осуществлять инициативы, вести за собой коллег и клиента).

5.5. Командная работа (работать на общую цель, доверять и помогать коллегам, постоянно взаимодействовать и координировать свою работу с коллегами, конструктивно разрешать конфликты).

5.6. Развитие (постоянно обучаться, все время осваивать новое, выступать наставником для коллег).

5.7. Пунктуальность.

5.8. Соблюдение дресс-кода.

5.9. Соблюдение субординации.

---

<sup>2</sup> Приказ № 201 от 25.10.2017 «Об утверждении положения о медицинском страховании сотрудников ГУП «Инпредсервис».

<sup>3</sup> Приказ №53 от 30.03.2018 «Об утверждении Положения о предоставлении сотрудникам ГУП «Инпредсервис» материальной помощи, социальных выплат и социальных льгот».

<sup>4</sup> См. выше.

<sup>5</sup> Приказ №58 от 09.03.2016 Об утверждении Положения об обучении сотрудников ГУП «Инпредсервис».



5.10. Своевременное представление корректных отчетов в полном объеме.

5.11. Защита материальных и нематериальных активов предприятия. Бережное отношение к имуществу и средствам предприятия, а также соблюдение Положения о персональных данных.

5.12. Стремление рационально использовать свое рабочее время, время своих коллег и деловых партнеров.

5.13. Стремление действовать таким образом, чтобы близкие, личные, дружеские, семейно-родственные привязанности не препятствовали реализации принципа равных возможностей, не ограничивали в принятии эффективных решений и не допускали раскрытия конфиденциальной информации.

## **6. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников**

6.1. В служебном поведении работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

6.2. В служебном поведении работник воздерживается от:

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

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

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

- принятия пищи, употребления спиртных напитков, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами;

- на территории предприятия запрещается курение и употребление спиртных напитков.

6.3. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

## **7. Ответственность за нарушение положений Кодекса**

Нарушение сотрудниками ГУП «Инпредсервис» положений Кодекса подлежит моральному осуждению на совещании комиссии по социальным вопросам.

Соблюдение работником норм Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

Защита деловой репутации может осуществляться в судебном порядке.

**Первый заместитель  
генерального директора**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'В.В. Буренов', written in a cursive style.

**В.В. Буренов**