

**Приложение № 11 к Коллективному
договору от 18 декабря 2012г.**

Кодекс корпоративной этики

ГМЗ «Царское Село»

Требования к речи, внешнему виду и поведению Работников при
обслуживании посетителей Музея-заповедника

1. Общие положения

1.1. Исходя из того, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, каждый посетитель Музея-заповедника вправе ожидать вежливого, внимательного и уважительного отношения к своей личности. Как при личном общении, так и при общении по телефону, категорически недопустимо грубое, некорректное и невнимательное поведение.

1.2. Музейные работники должны быть непредвзятыми и терпимыми по отношению ко всем посетителям и не позволять себе дискриминационного поведения или дискриминационных высказываний по признакам пола, возраста, национальности, состояния здоровья, религиозных убеждений, а также уровня благосостояния тех или иных посетителей.

1.3. Музейные работники обязаны соблюдать лояльность по отношению к Музею-заповеднику и не позволять себе в разговоре с посетителями критических высказываний в адрес Музея-заповедника, руководства и сотрудников Музея-заповедника.

1.4. Музейные работники обязаны выполнять свои обязанности на высоком профессиональном уровне, не допуская превышения своих полномочий и доведения до посетителей недостоверных сведений.

Доводить до посетителей информацию об истории создания, архитектурных особенностях музейных объектов, о музейных коллекциях и прочие подобные сведения вправе лишь экскурсоводы и научные сотрудники и работники информационных центров, обладающие необходимой профессиональной подготовкой. Прочие работники, участвующие в общении с посетителями (смотрители залов, кассиры, сотрудники службы безопасности и пр.), вправе сообщать посетителям лишь информацию в пределах своей компетенции (кассиры – стоимость посещения, порядок оплаты, льготы и пр.), а также информацию общего ориентирующего характера (режим работы и места расположения музейных объектов, правила поведения и пр.).

1.5. Музейные работники обязаны избегать и всячески предотвращать возникновение конфликтных ситуаций с участием посетителей, которые могут нанести урон репутации Музея-заповедника.

В случае наличия у посетителей замечаний и жалоб работник должен внимательно выслушать их и в дальнейшем сообщить о них своему начальнику либо, если конфликт продолжает развиваться, обратиться вместе с посетителем к администратору Музея.

Если администратор Музея не в состоянии уладить возникший конфликт на месте, он должен предложить посетителю изложить претензии в письменной форме или направить их в Музей по электронной почте.

1.6. К внешнему виду Работников Музея-заповедника предъявляются определённые требования: одежда должна быть деловой, чистой и аккуратной. При этом недопустимы короткие юбки, глубокое декольте, шорты.

2. Общие требования к речи, поведению сотрудников Музея-заповедника при обслуживании посетителей

2.1. Все музейные работники, вовлеченные, в силу своих профессиональных обязанностей, в общение с посетителями (кассиры, контролеры, сотрудники службы безопасности, продавцы, администраторы, сотрудники информационных служб и стоек, тренеры конного комплекса и пр.), обязаны проявлять вежливость и доброжелательность. Любой разговор с посетителем следует предварять приветствием и улыбкой, а также фразой: «Чем я могу Вам помочь?» или: «Я Вас слушаю». Запрещено вместо приветствия использовать выражения типа: «Ну?», «Что?», «Что Вам надо?» и тому подобные.

2.2. Допускается обращение только на «Вы», независимо от возраста посетителя. Запрещено обращаться к посетителям Музея по гендерному и возрастному признаку (бабушка, дедушка, мужчина, женщина, девушка, молодой человек, юноша, мальчик, девочка), а также «Эй, Вы!», «Я к Вам обращаюсь...» и пр. В случае необходимости могут быть использованы вежливые обращения: господин, госпожа.

2.3. Разговаривать необходимо спокойным, доброжелательным, терпеливым тоном, разъясняя, в случае необходимости, несколько раз то, что непонятно посетителю. Категорически запрещается проявлять при этом раздражение и нетерпение. Запрещается использовать выражения: «Я же вам уже сказал/сказала!», «Я вам уже несколько раз

объяснил/объяснила!», «Что тут непонятного?!», «Давайте побыстрее, вы меня задерживаете!» и им подобные.

Если необходимо, чтобы посетитель немного подождал, необходимо сказать ему следующее: «Будьте любезны, подождите, пожалуйста, несколько минут».

2.4. Необходимо в обязательном порядке использовать при общении с посетителями Музея-заповедника обороты «пожалуйста» и «извините», например: «Покажите, пожалуйста, ваше пенсионное удостоверение» или «Извините, но этот документ не дает права на бесплатный проход».

2.5. Если у работника Музея-заповедника возникает необходимость что-то уточнить у посетителя, необходимо использовать выражения: «Разрешите уточнить...» или «Позвольте у Вас спросить...». Нельзя выказывать свое нетерпение посетителю, торопить его – он должен спокойно вспомнить и сообщить нужную информацию или достать необходимый документ.

2.6. Если у посетителя возникают вопросы, ответить на которые сотрудник Музея-заповедника не может сразу, недопустимо использовать выражения: «А я знаю?!», «А мне откуда знать?..», «Нам запрещено об этом говорить» и им подобные, а также нельзя отвечать вопросом на вопрос. Необходимо обратиться к вышестоящим или более компетентным сотрудникам за разъяснениями либо направить к ним посетителя.

2.7. Недопустимы любые высказывания относительно личности посетителя, например: «Ну, если вы такой умный...», «Вы и так тут бесплатно ходите!», «Говорите на нормальном русском языке, тогда вас понимать будут!» и им подобные.

2.8. Запрещено использовать нецензурную лексику, ругательства и оскорбления. Следует избегать жаргонных выражений («Что это Вы мне за разборки устраиваете?!»), «Это полный беспредел» и пр.), просторечных и вульгарных выражений («Понаехали тут...»), уменьшительно-ласкательных слов («Сейчас дам вам билетик», «Не хотите купить эту книжечку? »).

2.9. Запрещается разговаривать с посетителями с набитым ртом, а также принимать пищу и напитки в присутствии посетителей, читать и разгадывать кроссворды, разговаривать по телефону и спать во время нахождения посетителей в залах, а также комментировать рассказ экскурсовода и выражать свое мнение по поводу сказанного экскурсоводом в присутствии экскурсантов.

2.10. Сотрудникам Музея-заповедника запрещается курить в присутствии посетителей.

2.11. Запрещается торопить посетителей и просить их покинуть Музей-заповедник до наступления часа закрытия, в том числе демонстративно закрывать двери за посетителем и тому подобным образом демонстрировать свое нетерпение.

2.12. Запрещается проявлять необоснованный формализм и бездушие (отказ присоединить посетителя к уже сформированной группе, если эта группа последняя и т.п.).

2.13. Заканчивая общение с посетителем Музея-заповедника, необходимо пожелать ему доброго дня и пригласить его посетить Музей-заповедник снова.

2.14. При исполнении служебных обязанностей обязательно ношение служебного бейджа.

Недопустимо препятствовать сотрудникам Музея-заповедника, имеющим бейдж, проходить в залы дворцов, в павильоны, на выставки, тем самым мешая последним выполнять свои служебные обязанности.

3. Требования к речи, внешнему виду и поведению экскурсоводов

3.1. Экскурсовод – одна из ключевых фигур в музее, от которого зависит общее впечатление, полученное посетителем от Музея-заповедника в целом. Экскурсовод должен не только донести до посетителей свои знания, но и создать комфортную атмосферу для усвоения посетителями информации по теме экскурсии. Поэтому помимо требований, возлагаемых на сотрудников Музея-заповедника в соответствии с главой 3 настоящих Правил, к нему предъявляются дополнительные требования, указанные в настоящей главе.

3.2. В одежде экскурсовода и его внешнем виде должны отсутствовать излишне яркие, экстравагантные детали, отвлекающие внимание слушателей, короткие юбки, глубокое декольте, шорты.

Недопустимо использовать вызывающий макияж, резкие ароматы.

Одежда должна быть деловой, чистой и аккуратной. Обязательно ношение служебного бейджа.

Прическа должна быть аккуратной, руки должны быть чистыми и аккуратными.

3.3. Экскурсовод должен уметь проявлять выдержку, такт и скрывать свои негативные эмоции. Недопустимо не слушать посетителя, невнимательно относиться к его вопросам, перебивать его, отпускать

в его адрес ироничные, язвительные, враждебные реплики, а также вступать с ним в споры и пререкания.

3.4. Обязательным требованием к проведению экскурсии является позитивный настрой экскурсовода по отношению к его слушателям: доброжелательность, приветливость, улыбка, желание заинтересовать и увлечь слушателей, отсутствие формального подхода.

3.5. Экскурсовод должен уметь контролировать громкость и темп речи, чтобы его слова были слышны и понятны всем слушателям, при этом не перекрикивать и не перебивать других экскурсоводов и не создавать неудобств для посетителей, не входящих в его группу.

3.5. Экскурсовод должен разместить свою группу в музейном пространстве так, чтобы всем его слушателям было комфортно, не создавая при этом неудобств другим экскурсоводам и посетителям.

4. Требования к речи, внешнему виду и поведению сотрудников службы безопасности (СБ)

4.1. Экипировка сотрудника СБ должна состоять из чистой, аккуратно подогнанной специальной униформы, удобной для движения.

4.2. Сотрудник СБ при исполнении своих обязанностей в любых условиях должен быть вежливым и тактичным с посетителями Музея-заповедника, обращаться к ним только на «Вы».

4.3. Свои требования и замечания к посетителям необходимо излагать в убедительной и понятной форме, не допускать нервозности, высказываний и действий, оскорбляющих честь и достоинство посетителей. Сотрудник СБ не должен вступать в пререкания, терять

самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях руководствоваться неприязненными чувствами. По возможности необходимо исключать случаи создания конфликтных ситуаций. Требования, предъявляемые к посетителям, должны быть законны.

4.4. Сотрудник службы безопасности при обращении к посетителю должен поздороваться с ним, назвать свою должность и фамилию, затем кратко сообщить причину и цель обращения. После завершения общения с посетителем необходимо извиниться за причиненное беспокойство.

4.5. В случае обращения к нему посетителей сотрудник СБ, представившись, обязан внимательно их выслушать и принять меры в рамках своей компетенции, а в необходимых случаях разъяснить, куда следует обратиться для разрешения поставленного вопроса.

4.6. С документами посетителей необходимо обращаться аккуратно, не делать в них какие-либо пометки. Если в документ вложены деньги и другие ценные бумаги, необходимо предложить владельцу самому взять их.

4.7. В случае совершения правонарушения сотрудник СБ обязан сделать нарушителю замечание. Если нарушитель на сделанное ему замечание реагирует возбужденно, необходимо дать ему время успокоиться и предоставить возможность объясниться по поводу его неправомерных действий, после чего разъяснить неправильность его поведения со ссылкой на соответствующие законы или иные нормативные правовые акты. Если и после этого нарушитель не прекратил противоправное поведение, может быть принято решение о передаче правонарушителя сотрудникам полиции.

4.8. Если правонарушитель отказывается подчиняться, то его необходимо спокойно, не обостряя отношений и без угроз предупредить об ответственности за невыполнение законных требований сотрудника СБ. При необходимости задержать правонарушителя с целью передачи его органам полиции нужно обратиться к нему с просьбой подождать прибытия сотрудников полиции или патруля. Сотрудник СБ не имеет права необоснованно ограничивать граждан в их правах и свободах, задержание возможно только в предусмотренном законом порядке.

4.9. Обо всех случаях возникновения серьезных конфликтных ситуаций с посетителями необходимо незамедлительно сообщать оперативному дежурному, и, в случае необходимости, привлечь к разрешению конфликта администратора или дежурного по Музею-заповеднику сотрудника.

5. Поддержание информационной среды, комфортной для посетителей

5.1. Наличие достаточного количества информационных материалов (памяток, табличек, указателей и пр.) является необходимым условием качественного обслуживания посетителей.

5.2. Информационные материалы, размещаемые на территории Музея-заповедника и предназначенные для посетителей, должны иметь аккуратный, эстетичный внешний вид (быть чистыми, целыми, не помятыми и пр.). Запрещается самовольное, не согласованное руководством Музея-заповедника размещение вывесок, указателей, баннеров, стендов и прочих подобных носителей информации.

Внешний вид любых подобных носителей информации должен быть в обязательном порядке согласован с дизайнером Музея-заповедника.

5.3. Обязанность по поддержанию информационных материалов в должном виде возлагается:

- в холле Екатерининского дворца, у входов в Екатерининский дворец — на администратора Музея;
- в холле Александровского дворца, у входов в Александровский дворец — на контролеров;
- в холлах парковых павильонов — на контролеров;
- в залах дворцов и парковых павильонов — на смотрителей залов;
- на кассах – на кассиров;
- на информационных стендах, стойках, в Информационном центре, а также состояние рекламных баннеров – на сотрудников Отдела развития.

5.4. В случае если лица, указанные в п.5.3, обнаруживают неисправность или недостаточность информационных материалов или недостоверность изложенной на них информации, они должны незамедлительно принять меры по исправлению ситуации (сообщить начальству, направить служебную записку).

5.5. В случаях, если в помещениях Музея возникают давка, конфликт или драка между посетителями, а также иные подобные ситуации, сотрудники Музея-заповедника обязаны принять незамедлительные меры по их разрешению с обязательным привлечением сотрудников службы безопасности.

Общие требования к общению Работников между собой

1. Все сотрудники Музея-заповедника своим поведением должны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений, конструктивного сотрудничества и поддержанию благоприятного психологического климата.

2. Необходимые элементы поведения коллег по отношению друг к другу:

- уважительное и внимательное отношение, терпимость и приветливость;
- признание профессионализма коллег, стремление к слаженному и конструктивному рабочему взаимодействию;
- внимательное отношение к предложениям других лиц, активное и конструктивное обсуждение рабочих вопросов;
- использование взвешенных аргументов и спокойного тона в споре, дискуссии, отстаивание точки зрения по существу, проявление уважительного отношения к мнению других участников спора;
- обмен опытом, стремление разделить с коллегами наиболее эффективные формы и методы работы;
- пунктуальность;
- стремление к позитивному исходу встречи или беседы;
- использование вежливых, тактичных выражений и умеренного тона без проявления излишней эмоциональности, агрессивности и критичности;
- отказ от противозаконных действий, угроз и насилия;
- игнорирование провокаций;
- предотвращение возникновения конфликтных ситуаций, если их возникновения не удалось избежать, - активное поведение при разрешении конфликтов в рамках установленных процедур.

3. Запрещается:

- повышать голос, проявлять и демонстрировать агрессию, злобу и иные негативные эмоции;
- использовать оскорбительные, уничижительные, язвительные, обидные слова и выражения;
- проявлять раздражение (раздражительность), демонстрировать плохое настроение;
- проявлять враждебное отношение, использовать враждебные высказывания и тон, высказывать угрозы;
- предъявлять коллегам незаслуженные обвинения, устраивать разборательства вне рамок установленной процедуры разрешения конфликтов;
- использовать критичный, поучительно-назидательный, высокомерный, презрительный, снисходительный тон и выражения;
- негативно оценивать профессиональный уровень и личные качества других сотрудников, при обсуждении рабочих вопросов переходить к обсуждению личности и профессиональных навыков коллег;
- игнорировать просьбы и обращения коллег, демонстрировать пренебрежение и собственное превосходство;
- проявлять фамильярность;
- проявлять излишнюю неуступчивость и эмоциональность в споре, нежелание прислушаться к аргументам коллег, высказывать агрессивную критику позиции другой стороны;
- осуществлять любые формы и виды дискриминационного поведения (в том числе допускать дискриминационные высказывания);
- осуществлять любые виды провокационного поведения, подталкивающего других сотрудников к проявлению ответной грубости;
- начинать и поддерживать травлю, бойкот;
- распространять и поддерживать распространение лжи и клеветы;
- проявлять деспотизм, использовать методы психологического давления на коллег;

- навязывать коллегам свои культурные, религиозные, политико-социальные взгляды и ценности.

Стороны договорились способствовать соблюдению установленных требований, как в отношении посетителей Музея-заповедника, так и членов коллектива друг к другу.

В Музее-заповеднике создаётся комиссия по этике и корпоративной культуре согласно Положению о комиссии (Приложение № 12).

От Работодателя

От Работников

Директор Государственного
Музея-заповедника «Царское Село»

Председатель ППО

_____ О.В. Таратынова

_____ Е.В. Михайлова

**Приложение № 12 к Коллективному
договору от 18 декабря 2012г.**

Положение о комиссии по этике и корпоративной культуре

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет компетенцию, порядок формирования и работы Комиссии по этике и корпоративной культуре ГМЗ «Царское Село» (далее по тексту - Комиссия).
- 1.2. Комиссия создаётся на паритетных началах из представителей Сторон Коллективного договора и состоит из 6 членов (по 3 от каждой из Сторон). Состав комиссии утверждается приказом директора.
- 1.3. Комиссия на первом заседании большинством голосов избирает на весь срок своих полномочий председателя и секретаря.
- 1.4. Члены Комиссии, включая председателя и секретаря, выполняют свои обязанности на общественных началах без освобождения от основной работы. Для выполнения общественных обязанностей предоставляется свободное время с сохранением среднего заработка:
председателю Комиссии - 4 часа в неделю;
членам Комиссии - 2 часа в неделю.
- 1.5. Члены Комиссии проходят обучение на курсах по специальной программе за счет средств Работодателя.
- 1.6. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством, Кодексом корпоративной этики ГМЗ «Царское Село» и настоящим Положением.
- 1.7. Периодичность своих заседаний Комиссия устанавливает по своему усмотрению.
- 1.8. Председатель Комиссии или её представитель участвует в корректировке должностных инструкций, а также в заседаниях аттестационной комиссии.
- 1.9. Комиссия работает в тесном сотрудничестве с администрацией Музея-заповедника, профсоюзным комитетом, отделом кадров, юридическим отделом и другими службами Музея-заповедника.

2. Цель работы Комиссии

- 2.1. Целью работы Комиссии является:
 - 2.1.1. формирование и поддержание благоприятного морально-психологического и делового климата в Трудовом коллективе Музея-заповедника, обеспечивающих конфликтоустойчивость и соблюдение требований Кодекса корпоративной этики Музея-заповедника;
 - 2.1.2. повышение уровня корпоративной (организационной) культуры; урегулирование конфликтных ситуаций и

предотвращения конфликтного поведения отдельных сотрудников Музея-заповедника;

2.1.3. профилактическая деятельность по предотвращению конфликтов интересов среди участников музейных отношений.

3. Задачи комиссии

3.1. Работа Комиссии направлена на формирование гармоничных взаимоотношений, включающих в себя:

поддержание чести и достоинства своей профессии;

стремление к совершенствованию своих профессиональных знаний и навыков;

соблюдение принципов корпоративной этики во всех аспектах деятельности;

регламентацию поведения основными моральными правилами, управляющими человеческими отношениями;

поддержание корпоративной культуры и корпоративных ценностей; формирование честных и искренних служебных отношений с уважением прав и интересов других сотрудников;

проявление тактичности в нераспространении сведений, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство других сотрудников;

недопущение предвзятых и неуважительных высказываний в адрес коллег по работе.

конструктивное совместное решение возникающих в работе проблем при достижении целей, стоящих перед Музеем-заповедником;

бережного отношения к использованию своего и чужого рабочего времени; неприятие любых действий, которые могли бы причинить вред окружающим или вызвать деструктивные конфликтные ситуации;

овладение психологическими приёмами предупреждения и разрешение межличностных конфликтов;

безупречное поведение, не допускающее каких-либо отклонений от общепринятых этических норм, сложившихся и действующих в обществе;

поддержание положительной репутации и имиджа Музея среди посетителей вне зависимости от их пола, возраста, расы и национальности, а также среди учреждений культуры города и страны;

3.2. На Комиссию возлагаются следующие задачи:

- мониторинг и анализ состояния морально-психологического климата в коллективе Музея-заповедника и в коллективах структурных подразделений, а также уровня корпоративной культуры; постоянный мониторинг общественного мнения;

- мониторинг соблюдения требований Кодекса корпоративной этики, проведение исследований фактов его нарушения;

- изучение условий, причин и природы возникновения и развития конфликтных ситуаций в Музее-заповеднике;

- прогнозирование, предупреждение, управление и разрешение конфликтов; изучение существующих способов предупреждения, профилактики и управления конфликтами;
- участие отдельных членов Комиссии в качестве посредника (медиатора) в проведении переговоров между конфликтующими сторонами;
- разработка и внесение соответствующих предложений администрации и профсоюзному комитету для решения имеющихся проблем, а также по обеспечению и улучшению благоприятных условий труда;
- регламентация правил вежливого поведения (этикета), делового этикета в качестве норм поведения; регламентация особенностей эстетического внешнего вида Работников.

3.3. Комиссия осуществляет функции контроля за соблюдением в Музее-заповеднике правил и процедур, предусмотренных Кодексом корпоративной этики, функции внутреннего контроля за деятельностью Работников Музея-заповедника с целью защиты законных прав и интересов посетителей.

4. Права Комиссии

Для решения возложенных на Комиссию задач ей предоставляются следующие права:

- 4.1. Осуществлять служебные проверки по фактам нарушений Работника Музея-заповедника положений и процедур Кодекса корпоративной этики, в том числе по обращениям граждан.
- 4.2. Требовать от Работников объяснений в письменной форме, в связи с выявленными нарушениями.
- 4.3. Получать персональные данные сотрудников, имеющих отношение к выявленным нарушениям, с соблюдением требований Трудового Кодекса РФ.
- 4.4. Заслушивать на своих заседаниях сообщения руководителей структурных подразделений Музея-заповедника по вопросам состояния морально-психологического климата в коллективе их подразделений, а также выполнения ими рекомендаций Комиссии по вопросам этики и корпоративной культуры.
- 4.5. Вносить предложения директору Музея-заповедника о привлечении к дисциплинарной ответственности Работников, допустивших грубые нарушения этики и корпоративной культуры, повлекшие за собой возникновение конфликтных ситуаций.
- 4.6. Вносить предложения о поощрении Работников за активное участие в создании и поддержании на высоком уровне здоровых деловых и нравственных отношений в коллективе Музея.
- 4.7. Участвовать в формировании требований должностных инструкций в части соблюдения норм этики и корпоративной культуры.

5. Отчетность Комиссии

5.1. Комиссия ежегодно представляет в администрацию и профсоюзный комитет отчет о состоянии соблюдения в Музее-заповеднике требований Кодекса корпоративной этики не позднее 45 дней после завершения отчетного года.

5.2. Отчёт о соблюдении Кодекса корпоративной этики составляется по форме, приведённой в Приложении 3 настоящего Положения.

5.3. К отчёту прилагается пояснительная записка, в которой должно быть отражено:

описание нарушений и конфликтов, выявленных в течение отчетного периода;

описание мер, принятых Музеем-заповедником по их устранению и урегулированию;

анализ нарушений и конфликтов и перечень профилактических мероприятий;

иные сведения, по мнению Комиссии, представляющие существенную информацию для предупреждения нарушений и конфликтов.

5.4. В течение отчетного периода Комиссия ведет журнал с регистрацией сведений о выявлении или предотвращении нарушений и конфликтов.

6. Порядок проведения заседаний Комиссии

6.1. Организационное и иное обеспечение деятельности Комиссии возлагается на её председателя и секретаря.

6.2. Дата, время и место проведения заседания Комиссии устанавливается председателем после сбора всех необходимых материалов, выносимых на обсуждение. Секретарь Комиссии решает все организационные вопросы, связанные с проведением заседания.

6.3. Решения на заседаниях Комиссии принимаются большинством голосов её членов, присутствующих на заседании. Комиссия вправе принимать решение при наличии на заседании не менее половины членов её состава. При разделении голосов поровну решающее слово имеет председатель Комиссии.

6.4. На заседаниях Комиссии обеспечивается равное право всех её членов на участие в обсуждении вопросов повестки дня, независимость суждений и мнений по ним, исходя из подхода, что ничто в обсуждаемых вопросах не может иметь заранее установленной истины.

6.5. Член Комиссии не принимает участия в рассмотрении тех вопросов, включенных в повестку дня, если он лично, прямо или косвенно заинтересован в исходе, либо имеются иные обстоятельства, вызывающие сомнение в его объективности и пристрастности. При наличии этих обстоятельств член Комиссии

обязан заявить об этом до начала заседания, что фиксируется в протоколе.

6.6. Члены Комиссии должны строго соблюдать конфиденциальность обсуждения вопросов повестки заседания.

6.7. Допустимыми поводами к началу проведения расследования Комиссией признаются письменное заявление, неанонимное устное сообщение, сообщение, присланное по электронной почте по адресу Музея-заповедника, жалоба посетителя и иные источники информации на усмотрение председателя Комиссии.

6.8. Допустимым поводом для расследования Комиссией являются действия (бездействия), совершенные нарушителем в процессе исполнения профессиональных обязанностей.

6.9. На заседания комиссии по вопросам урегулирования конфликтных ситуаций или обсуждения ненадлежащего поведения сотрудника приглашаются для участия все заинтересованные лица.

6.10. Приглашенные Комиссией лица участвуют в заседаниях Комиссии с правом совещательного голоса.

6.11. Каждый участник заседания вправе предложить в устной или письменной форме способ разрешения рассматриваемого вопроса.

6.12. Информация о нарушениях или конфликтных ситуациях, поступившая в Комиссию, подлежит регистрации в специальном журнале с указанием даты и источника.

6.13. Заседание Комиссии назначается после организованного сбора и отбора информации по сути тем или иным образом заявленной ситуации и определения круга лиц, присутствие которых на заседании необходимо или целесообразно.

6.14. Заседание Комиссии оформляется протоколом по установленной форме.

6.15. Решения Комиссии носят рекомендательный характер для директора Музея о принятии дисциплинарных мер.

7. Порядок рассмотрения Комиссией вопросов о нарушении Кодекса корпоративной этики

7.1. Задачами Комиссии при расследовании нарушений Кодекса корпоративной этики являются:

своевременное, всесторонне полное и объективное выяснение всех обстоятельств;

выяснение причин и условий, способствующих совершению нарушений требований Кодекса, с целью предупреждения нарушений и их профилактики;

принятие рекомендательного решения в точном соответствии с законодательством, Кодексом корпоративной этики и настоящим Положением;

направление материалов директору Музея-заповедника для принятия окончательного решения.

7.2. Доказательствами совершенного нарушения являются любые данные и обстоятельства, имеющие значения для принятия правильного решения. Эти данные устанавливаются следующими средствами:

актом, протоколом, жалобой в книге отзывов музейного объекта о совершенном нарушении;

устной или письменной жалобой пострадавшего;

объяснениями Работника, совершившего нарушение;

показаниями свидетелей, заключениями экспертов;

вещественными доказательствами.

7.3. Комиссия оценивает доказательства по внутреннему убеждению её членов, основанному на всестороннем, полном и объективном исследовании всех обстоятельств нарушения в их совокупности.

7.4. Вопрос о нарушении Комиссия рассматривает в присутствии Работника, совершившего нарушение. В отсутствие этого Работника вопрос может быть рассмотрен лишь в случаях, когда имеются данные о своевременном его извещении о месте и времени рассмотрения, и если от него не поступило ходатайство об отложении рассмотрения вопроса.

7.5. Работник, совершивший нарушение, вправе знакомиться с материалами, давать объяснения, представлять доказательства, заявлять ходатайства.

7.6. Потерпевший, которому нарушением причинён моральный, физический или имущественный вред, вправе знакомиться со всеми материалами, заявлять ходатайства, в установленном порядке подавать жалобу на принятое Комиссией решение.

7.7. В качестве очевидца может быть приглашено любое лицо, которому могут быть известны какие-либо обстоятельства, подлежащие установлению по рассматриваемому нарушению. Очевидец обязан сообщить все известное ему по нарушению и ответить на заданные вопросы.

7.8. При необходимости получения специальных разъяснений консультаций Комиссия приглашает эксперта - конфликтолога или психолога, компетентного в этой области.

7.9. При рассмотрении вопроса о нарушении Комиссия обязана выяснить:

было ли совершено нарушение;

действия данного Работника в его совершении;

подлежит ли нарушение дисциплинарной ответственности;

имеются ли обстоятельства, смягчающие или отягчающие ответственность;

другие обстоятельства, имеющие значение для правильного разрешения вопроса.

7.10. При принятии решения Комиссия должна установить причины и условия возникновения нарушений и выработать меры для предупреждения повторений.

7.11. Обстоятельствами, смягчающими ответственность за нарушение Кодекса корпоративной этики признаются:

- чистосердечное признание нарушителя;
- предотвращение виновным вредных последствий нарушения, добровольное возмещение ущерба или устранение причиненного вреда;
- совершение нарушения под влиянием сильного душевного волнения или при стечении тяжелых личных или семейных обстоятельств;

Комиссия может признать и другие смягчающие обстоятельства.

7.12. Обстоятельствами, отягчающими ответственность за нарушение Кодекса корпоративной этики признаются:

- продолжение негативного поведения, несмотря на требование руководящих лиц прекратить его;
- повторное совершение однородного нарушения в течение года;
- совершение нарушения в состоянии опьянения.

7.13. При рассмотрении вопроса о нарушении Комиссией ведётся протокол. Протокол заседания Комиссии подписывается председательствующим в заседании и секретарём.

7.14. Комиссия выносит одно из следующих решений:

- рекомендации директору Музея-заповедника о наложении дисциплинарного взыскания;
- о прекращении рассмотрения вопроса о нарушении.

7.15. Решение о прекращении рассмотрения вопроса о нарушении принимается при объявлении устного замечания или передачи материалов в другие инстанции (например, в Комиссию по трудовым спорам). Комиссия не рассматривает ситуации, возникшие в результате преступного поведения, правонарушений, а также не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.

7.16. В решении Комиссии указывается:

- Ф.И.О., должность Работника, в отношении которого рассматривается вопрос о нарушении требований Кодекса корпоративной этики;
- источник и существо информации, ставшей основанием для проведения заседания Комиссии;
- дата поступления информации в Комиссию и дата её рассмотрения на заседании Комиссии;
- состав членов Комиссии и других лиц, присутствовавших на заседании;
- существо решения и его обоснование;
- результаты голосования.

7.17. Решение Комиссии оформляется протоколом, который все члены Комиссии, принявшие участие в её заседании, подписывают или в письменной форме излагают свое особое мнение.

7.18. Протокол с решением Комиссии подписывается также Работником, совершившим нарушение, который вправе представить к

протоколу объяснения и замечания по его содержанию, а также изложить мотивы своего отказа от подписания. В случае отказа Работника, совершившего нарушение, от подписания протокола, в нем делается соответствующая запись об отказе.

7.19. Рекомендательное решение Комиссии, принятое на её заседании, доводится до сведения директора Музея-заповедника для дальнейшего рассмотрения и принятия окончательного решения.

7.20. Решение Комиссии с рекомендацией о дисциплинарном взыскании за нарушение в течение пяти календарных дней может быть обжаловано в адрес директора и профсоюзного комитета как Работником, в отношении которого оно вынесено, так и потерпевшим.

7.21. Окончательное решение по вопросу о нарушении Кодекса корпоративной этики принимается директором Музея-заповедника.

7.22. По результатам рассмотрения вопроса о нарушении Кодекса корпоративной этики Комиссия вырабатывает и вносит на рассмотрение руководству предложения о принятии профилактических мер по предупреждению подобных нарушений в дальнейшем и участвует в контроле за их исполнением.

7.23. Расследование нарушений Кодекса корпоративной этики проводятся в срок, не превышающий 20-ти дней с даты регистрации в журнале.

От Работодателя

От Работников

Директор Государственного
Музея-заповедника «Царское Село»

Председатель ППО

_____ О.В. Таратынова

_____ Е.В. Михайлова