

Представитель работодателя:

Директор
ГБУ ГППЦ ДОНМ



А.А. Кузнецова

2016г.

Представитель работников:

Председатель первичной
профсоюзной организации
ГБУ ГППЦ ДОНМ



Т.Е. Жаркова

2016г.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС РАБОТНИКОВ ЦЕНТРА

СОДЕРЖАНИЕ

I.	ОСНОВЫ НАШЕЙ РАБОТЫ	3
1.1.	Что такое Кодекс	
1.2.	Зачем нам Кодекс	
1.3.	Основа Кодекса	
1.4.	Кодекс призван	
II.	НАШИ МИССИЯ И ДЕВИЗ	4
2.1.	Миссия	
2.2.	Девиз	
III.	ВО ЧТО МЫ ВЕРИМ: НАШИ ЦЕННОСТИ	4
IV.	КАК МЫ РАБОТАЕМ: НАШИ ПРИНЦИПЫ	5
V.	НАШИ ПРАВИЛА	6
5.1.	Внешний вид	
5.2.	Коммуникация с коллегами	
5.3.	Коммуникация с клиентами	
5.4.	Репутация и публичное пространство	
5.5.	Политика конфиденциальности и защиты данных	
5.6.	Компетентность	
VI.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	9
VII.	ГЛОССАРИЙ: КАК МЫ ПОНИМАЕМ СЛОВА	10

I. ОСНОВЫ НАШЕЙ РАБОТЫ

1.1. Что такое Кодекс

Настоящий Кодекс — не просто документ. Это наше понимание того, как мы хотим работать и кем быть друг для друга и для тех, кто к нам обращается. Мы берём за основу психологическое благополучие — состояние, в котором каждый из нас и те, с кем мы работаем, чувствуют себя счастливыми.

Мы не создавали свод запретов. Мы изложили главное: ради чего мы работаем, во что верим, по каким правилам живём в профессии и в коллективе.

Кодекс адресован каждому работнику Центра независимо от должности, стажа и функционала. Мы — команда. Документ обязателен для ознакомления и соблюдения всеми работниками.

1.2. Зачем нам Кодекс

Это наша опора в работе. Кодекс помогает нам сохранять единство, профессиональную позицию и человеческое отношение во всём, что мы делаем. Он задает общие ориентиры, регламентирует рабочие процессы и нормы поведения — как внутри Центра, так и за его пределами.

Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений:

- между работниками (внутри коллектива);
- между работниками и третьими лицами.

1.3. Основа Кодекса

Кодекс разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией о правах ребёнка;
- Декларацией прав ребёнка;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Законом города Москвы от 20.06.2001 № 25 «О развитии образования в городе Москве»;

- Законом города Москвы от 10.03.2004 № 14 «Об общем образовании в городе Москве»;
- Законом города Москвы от 28.04.2010 № 16 «Об образовании лиц с ограниченными возможностями здоровья в городе Москве»;
- Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Письмом Минпросвещения России № ОК-3775/08, Общероссийского Профсоюза образования № 756 от 22.12.2025 «О примерном положении».

1.4. Кодекс призван:

- поддерживать здоровую рабочую и психологическую атмосферу в коллективе;
- быть опорой для работников в их деятельности;
- способствовать укреплению традиций, деловой репутации и позитивного имиджа Центра в системе московского образования.

II. НАШИ МИССИЯ И ДЕВИЗ

2.1. Миссия

Служить психологическому благополучию юных москвичей.

2.2. Девиз

Мы помогаем детям расти счастливыми.

III. ВО ЧТО МЫ ВЕРИМ: НАШИ ЦЕННОСТИ

Доверие – то, что объединяет. Мы – часть системы московского образования, государственное учреждение. Доверяют нам – доверяют государству.

Психологическая культура – часть общей культуры человека. Мы применяем психологические знания не только в работе, но и в повседневной жизни.

Детство – уникальная часть жизни. Мы видим потенциал каждого ребёнка и помогаем детям расти счастливыми.

Любовь – чувство самоотверженной привязанности к делу, к человеку, к Родине. Мы работаем с будущим и любим своё дело.

Поддержка – активное участие в преодолении трудностей. Мы рядом. Мы оказываем поддержку друг другу.

Профессионализм – высокие стандарты качества работы. Мы обладаем надёжными знаниями и умениями, следуем принципу «Не навреди».

Семья и дом – основа безопасности и благополучия, главный ресурс для каждого. Мы стремимся к балансу между работой и домом.

IV. КАК МЫ РАБОТАЕМ: НАШИ ПРИНЦИПЫ

Доброжелательность – профессиональная норма. Встречаем каждого с теплом и уважением, не боимся ошибок, не стесняемся спрашивать и всегда готовы понять.

Безопасность – основа доверия. Создаём пространство, где не страшно, бережём ресурс, уважаем границы.

Не «отчитаться», а помочь. Эффективность для нас – это своевременная и качественная помощь детям. Не останавливаемся на достигнутом, если можем сделать больше – делаем.

Ответственность – уверенность в словах и поступках. Отвечаем за решения и действия. Слово держим, ошибки признаем и исправляем. Действуем добросовестно, последовательно и открыто со всеми.

Просвещение – забота через знание. Психологическое здоровье важно не меньше физического. Делаем психологические знания частью повседневной культуры семьи.

Лидерство и новаторство – быть первыми ради качества. Учимся, развиваемся, внедряем новое, всегда на шаг впереди.

Человеческий ресурс – главное достояние Центра. Работаем в команде, уважаем друг друга, создаём условия для профессионального развития и роста.

Наставничество – основа ремесла. Опытные работники передают знания и традиции, а новички дарят энергию обновления. В новом коллеге видим потенциал, помогаем адаптироваться и расти.

Правовая чистота как личная гигиена. Соблюдаем законы, регламенты и инструкции. Документы – не формальность, а гарантия защиты прав клиентов и работников.

Личная выгода и помощь – несовместимы. Не допускаем конфликта интересов, не используем служебное положение. Решения и действия прозрачны, продиктованы интересами ребёнка и профессионализмом.

Не ошибается тот, кто ничего не делает. Признаём право на ошибку, реагируем конструктивной обратной связью и предложением помощи. Ошибаться можно, обманывать нельзя.

Обратная связь – путь к совершенству. Учитываем отзывы, определяем точки роста. Отвечаем на все обращения своевременно и конструктивно.

V. НАШИ ПРАВИЛА

5.1. Внешний вид

Внешний вид – часть профессиональной культуры. Он транслирует наше уважение к окружающим, подчеркивает серьезность и формирует доверие.

Мы соблюдаем:

Опрятность. Поддерживаем безупречный внешний вид в течение рабочего дня. Одежда чистая, отутюженная и без видимых дефектов.

Гигиену. Следим за чистотой волос и рук, выбираем сдержанный маникюр и парфюм без резкого запаха.

Стиль. Придерживаемся делового образа в спокойной цветовой гамме. Исключаем глубокие вырезы, полупрозрачные и неоновые ткани, броские логотипы и принты.

Безопасность. Работая с детьми, отказываемся от острых украшений и травмоопасных аксессуаров. Выбираем устойчивые, нескользящие модели на невысоком каблучке и следим за их ухоженностью.

Уместность. Одеваемся по ситуации: с детьми – свободно, с родителями и на совещаниях – по-деловому, на выездных мероприятиях – согласно дресс-коду.

Запреты. Не допускаем домашние и пляжные тапочки, спортивные костюмы и шорты (кроме специально оговоренных случаев).

5.2. Коммуникация с коллегами

Диалог – ключевой инструмент нашей работы. Культура общения формирует атмосферу взаимопомощи, открытости и честности, превращая коллектив в единый механизм.

Во взаимодействии с коллегами мы:

Проявляем уважение. Ценим каждого независимо от статуса, опыта, возраста, пола, национальности и личных характеристик.

Демонстрируем открытость. Делимся информацией честно, признаем существование трудностей и совместно ищем пути их преодоления.

Поддерживаем друг друга. Оказываем профессиональную и человеческую помощь: делимся наработками, подстраховываем и действуем сообща, а не вместо друг друга.

Соблюдаем субординацию. Придерживаемся иерархии и установленных внутренних регламентов.

Слушаем и слышим. Вникаем в точку зрения собеседника, не перебиваем и не обесцениваем сказанное. Задаём уточняющие вопросы, воспринимаем критику конструктивно и избегаем скоропалительных выводов.

Контролируем эмоции. Сохраняем самообладание в стрессовых или конфликтных ситуациях, следим за тоном и реакциями, не допускаем личных оскорблений.

Исключаем склоки. Воздерживаемся от сплетен, слухов и домыслов, не обсуждаем коллег без их участия, ведем открытый и прямой диалог. С уважением относимся к репутации и личным границам каждого.

Уважаем время. Задаем вопросы и отвечаем в рабочих чатах в рабочее время, за его пределами – только в экстренных случаях.

Соблюдаем цифровой этикет. Используем рабочие чаты для организационных задач. Не отвлекаем коллег личными просьбами, открытками или посторонним контентом.

Пишем грамотно и чётко. Формулируем мысли лаконично, без двусмысленности. Отвечаем своевременно, придерживаясь делового тона.

Не приветствуем голосовые сообщения. В рабочей переписке используем текстовый формат.

5.3. Коммуникация с клиентами

Взаимодействие с семьями строится на наших принципах. Абсолютный приоритет – безопасность и интересы детей: при угрозе их жизни, здоровью или правам действуем в рамках закона и в их интересах.

Во взаимодействии с клиентами мы:

Соответствуем статусу. Сохраняем позицию официального представителя Центра в любой ситуации, исключая фамильярность, эмоциональные выпады и переход на личности.

Не нарушаем границы общения. Обращаемся на «Вы» по имени-отчеству. Не критикуем методы воспитания и не даем оценок личности родителей.

Сохраняем приватность. Обсуждаем особенности развития, поведения и успеваемости ребёнка только индивидуально, без посторонних.

Избегаем оценивания коллег. Не комментируем профессиональные и личные качества коллег, а также решения руководства в присутствии клиентов.

Используем позитивную структуру диалога. В разговоре с родителями отмечаем сильные стороны и успехи ребёнка. Говоря о трудностях, предлагаем конкретные шаги для совместных действий. Формула разговора: «успех – проблема – решение».

Опираемся на факты. Используем проверенные данные, избегая субъективных оценок и личных суждений.

Управляем сложными диалогами. Спорные или напряжённые вопросы обсуждаем только на личной встрече. Если диалог заходит в тупик и становится неконструктивным – вежливо завершаем беседу и подключаем вышестоящее руководство.

5.4. Репутация и публичное пространство

Являясь частью системы московского образования, мы сохраняем высокие стандарты профессионального поведения не только в стенах Центра, но и за его пределами.

В публичной сфере мы:

Всегда заодно. Действуем в интересах Центра и городской системы образования, придерживаясь принципов командного взаимодействия.

Оберегаем репутацию. Воздерживаемся от высказываний и публикаций, постов в соцсетях, способных нанести вред имиджу Центра и системы московского образования.

Не выносим сор из избы. Все внутренние разногласия решаем исключительно внутри коллектива.

Не разглашаем служебную информацию. Внутренние приказы, распоряжения, методические материалы, статистика и рабочие графики – это наши рабочие инструменты, а не публичный контент.

Придерживаемся контент-политики. В открытый доступ выносим только афиши, новости Центра, описания услуг и публичные отчёты, строго соблюдая авторские права.

Ценим обратную связь. Поддерживаем культуру открытого диалога, каждое мнение рассматриваем как возможность улучшения внутренних процессов. Не оставляем без внимания ни одно обращение – это наш путь к совершенствованию.

Выстраиваем межведомственное взаимодействие. Относимся к организациям-партнёрам с тем же уважением и ответственностью, что и к коллегам и клиентам.

5.5. Политика конфиденциальности и защиты данных

Сохранность персональных данных и внутренней документации – основа доверия наших клиентов и гарантия безопасности.

В сфере информационной безопасности мы:

Обеспечиваем защиту данных. Сведения о клиентах, их семьях и сотрудниках не передаём третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. С коллегами обмениваемся информацией строго в рамках рабочих задач.

Не храним на личных носителях. Персональные данные, заключения, протоколы и отчёты не размещаем на личных

устройствах, незащищённых носителях, в личной почте и облачных ресурсах.

Используем корпоративную почту. Рабочую переписку и обмен файлами ведем исключительно через официальные каналы связи.

Храним пароли в секрете. Не передаем логины и ключи доступа к информационным системам и облачным хранилищам.

Проявляем бдительность. Не кликаем по подозрительным ссылкам, не открываем вложения от неизвестных отправителей и не используем рабочие устройства для сомнительных действий.

Сообщаем об инцидентах. При потере данных, подозрении на утечку или обнаружении вредоносного ПО незамедлительно уведомляем руководителя и техподдержку, действуя согласно инструкции по реагированию.

5.6. Компетентность

Высокий уровень услуг и постоянное самосовершенствование — главные ориентиры нашей деятельности. Каждый из нас несёт личную ответственность за результат и рост своих компетенций.

В своей работе мы:

Оказываем качественные услуги. Помогаем детям и семьям на уровне лучших современных методик и практик, а также актуальных требований профессии.

Действуем в правовом поле. Соблюдаем законодательство РФ, локальные нормативные акты Центра и должностные обязанности.

Непрерывно развиваемся. Повышаем квалификацию не реже 1 раза в 3 года и осваиваем новые компетенции.

Опираемся на науку. Применяем только проверенные, валидные и одобренные методы и методики, соответствующие актуальным стандартам оказания помощи.

VI. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий Кодекс — не догма. Мир меняется, и мы меняемся вместе с ним. Мы можем дополнять и корректировать его, делая актуальным и полезным. Любые изменения приветствуются, если они делают нас лучше. Неизменным остаётся только одно — наши ценности.

ГЛОССАРИЙ: КАК МЫ ПОНИМАЕМ СЛОВА

Город — г. Москва.

Дети, ребёнок, воспитанник (юные москвичи) — несовершеннолетние, обучающиеся в организациях, подведомственных Департаменту образования и науки города Москвы.

Клиенты — дети и их семьи (родители или законные представители), которые обращаются в Центр за психологической помощью, поддержкой или просвещением, а также лица, взаимодействующие с работниками Центра в рамках его деятельности.

Кодекс — настоящий Этический кодекс.

Коллеги — работники Центра, независимо от занимаемой должности, стажа и функциональных обязанностей, объединённые общей миссией, ценностями и правилами профессионального поведения, взаимодействующие друг с другом на принципах взаимоуважения, поддержки и командной работы.

Коллектив — все работники Центра.

Конфликт интересов — ситуация, когда личная заинтересованность работника может повлиять на объективность его решений.

ПО — программное обеспечение.

Правовое поле — законодательство России и города Москвы, а также локальные нормативные акты Центра.

Работники — работники Центра.

Родители — родители детей или их законные представители согласно законодательству.

Система московского образования — Департамент образования и науки города Москвы и подведомственные ему организации.

СМИ — средства массовой информации.

Третьи лица — дети, родители, партнёры, представители СМИ и все, с кем мы взаимодействуем.

Центр — Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городской психолого-педагогический центр Департамента образования и науки города Москвы» (ГБУ ГППЦ ДОНМ).