

Этика  
и нормы поведения  
государственного служащего

# 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. 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.



- **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.



• **ЧАСТЬ 1 – Стандарты поведения**

- 1.1 Неправомерное использование административных ресурсов
- 1.2 Неэтичное 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

**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

# 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.

A group of men in dark blue suits and red ties are seated in a row, facing forward. They appear to be in a formal setting, possibly a conference or meeting. The background is slightly blurred, showing more people and a wooden wall.

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.



## 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.

## 1.2 Неэтичное 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.

# Вывод

Государственные служащие должны помнить, что несение государственной службы является выражением особого доверия со стороны общества и государства и предъявляет высокие требования к морально-этическому облику государственных служащих.

Общество рассчитывает, что государственные служащие будут вкладывать все свои силы, знания и опыт в осуществляемую ими профессиональную деятельность, беспристрастно и честно служить своей Родине – Республике Казахстан.

## 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.

# Вывод

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.

# 1.4 Поведение в служебных отношениях

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

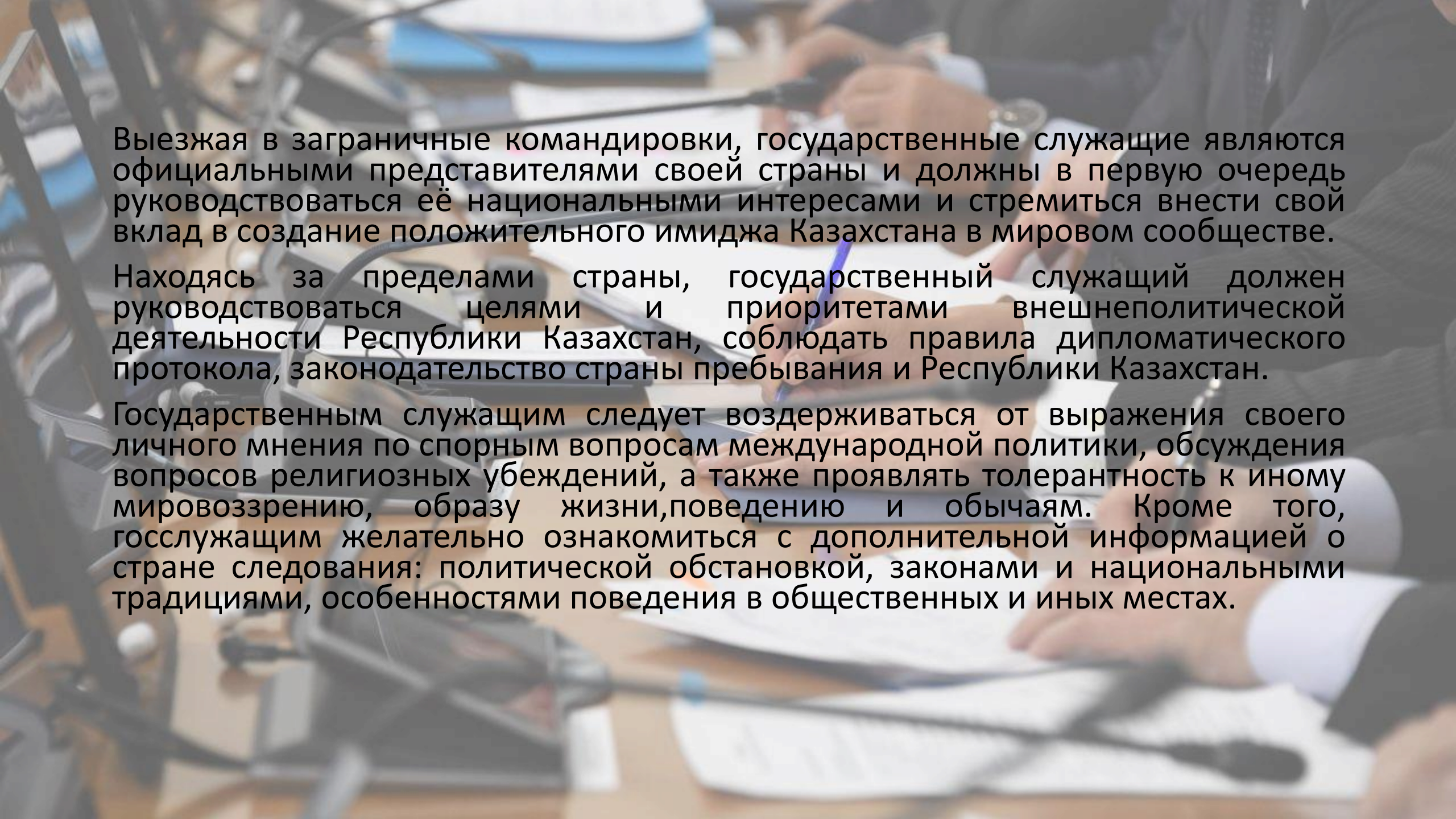
Благоприятная рабочая атмосфера позволяет каждому государственному служащему раскрыть свой потенциал, открыто высказывать свою точку зрения, делиться знаниями и способствовать мобилизации коллектива на выполнение общих задач.

- 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, исключая любые формы дискриминации и посягательства на честь и достоинство служащих.



Выезжая в заграничные командировки, государственные служащие являются официальными представителями своей страны и должны в первую очередь руководствоваться её национальными интересами и стремиться внести свой вклад в создание положительного имиджа Казахстана в мировом сообществе.

Находясь за пределами страны, государственный служащий должен руководствоваться целями и приоритетами внешнеполитической деятельности Республики Казахстан, соблюдать правила дипломатического протокола, законодательство страны пребывания и Республики Казахстан.

Государственным служащим следует воздерживаться от выражения своего личного мнения по спорным вопросам международной политики, обсуждения вопросов религиозных убеждений, а также проявлять толерантность к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Кроме того, госслужащим желательно ознакомиться с дополнительной информацией о стране следования: политической обстановкой, законами и национальными традициями, особенностями поведения в общественных и иных местах.

## 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.

# 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 уважение 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.

# 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.

## 1.7 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.

## 1.8 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.

# 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.


## 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.

A blurred background image of a business meeting. Several people in suits are gathered around a table. One person is holding a blue folder or document. There are water bottles and papers on the table. The lighting is soft and professional.

- 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.

## 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.

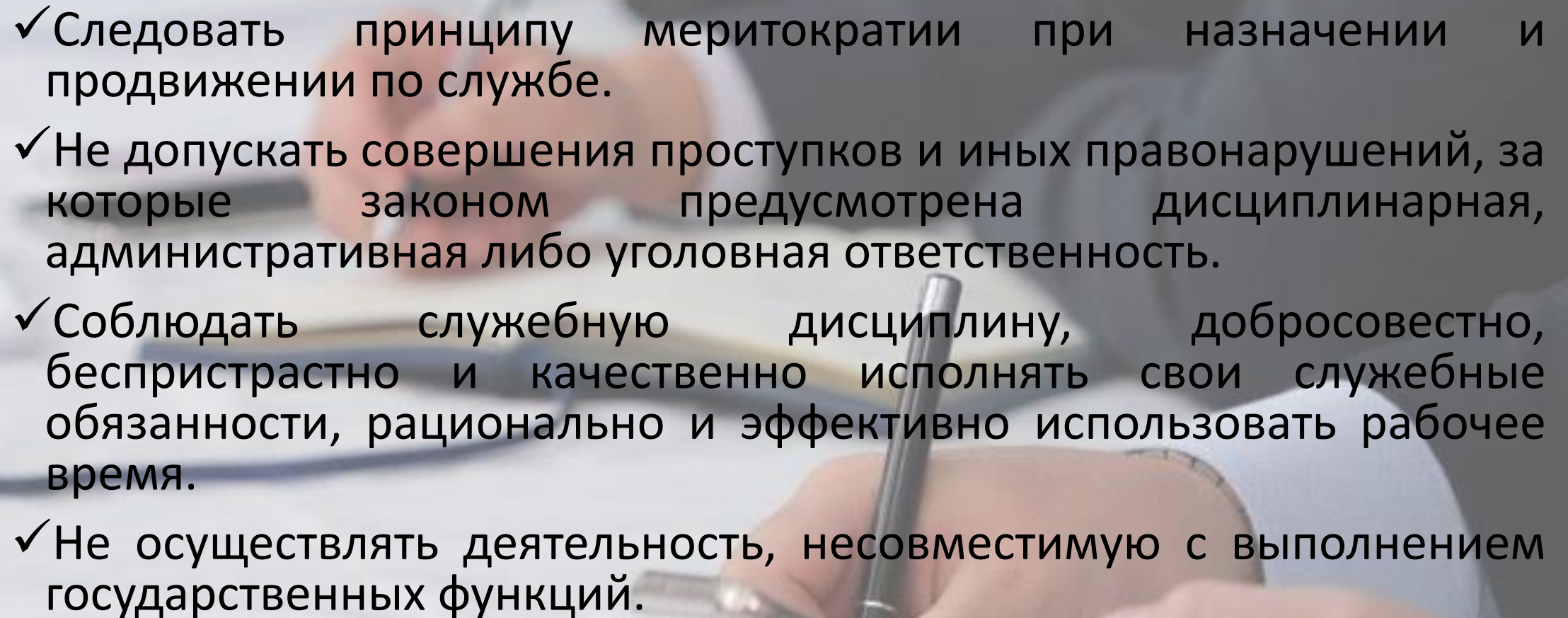
## 2.6 Добропорядочное исполнение обязанностей

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.

- 
- A person wearing a light blue uniform is shown from the chest down, holding a pen and writing in a notebook. The background is slightly blurred, showing more of the uniform and the notebook. The text is overlaid on the right side of the image.
- ✓ 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.

## 2.7 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.

## 2.8 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.