



АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Этика и нормы поведения государственного служащего

2018





АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Этика

## и нормы поведения государственного служащего

2018

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

Рецензенты:

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

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

**Этика и нормы поведения государственного служащего:**  
руководство / Коллектив авторов: Ф.Н. Жакыпова, А.А. Ахметов, Ж. Ж. Давлетбаева, Ж.К. Рысбекова, Е. К. Жаров. – Астана: Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, 2017. – 43 с.

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



# ВВЕДЕНИЕ



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

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

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

В данном руководстве представлена краткая инструкция по соблюдению этики государственного

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

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

# КОМПЕТЕНЦИИ

## ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

### ЭФФЕКТИВНОСТЬ

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

### СЛУЖЕНИЕ НАРОДУ

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

# КОМПЕТЕНЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

## ПРОЗРАЧНОСТЬ И ПОДОТЧЕТНОСТЬ

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

## ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

### Ответственность

- ✓ принятие ответственности за свои действия и результаты.

### Инициативность

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

### Стрессоустойчивость

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

# СОДЕРЖАНИЕ

## ЧАСТЬ 1 - Стандарты поведения

- 1.1 Неправомерное использование административных ресурсов
- 1.2 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

6

## ЧАСТЬ 2 - Формирование культуры добропорядочности

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

Контактная информация

Библиография

Для заметок


## ЧАСТЬ 1 - СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ

### 1.1 Неправомерное использование административных ресурсов

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

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

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



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

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

## ■ Случай 1

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

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

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

## ■ Случай 2

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



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

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

## ■ Вывод

Мы будем эффективно использовать рабочее время и государственное имущество.

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

## ■ Анализ

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

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

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

## 1.2 Неэтическое поведение с гражданами

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

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

При общении с гражданами нам следует:

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

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

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





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

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

## ■ Случай

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

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

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

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

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

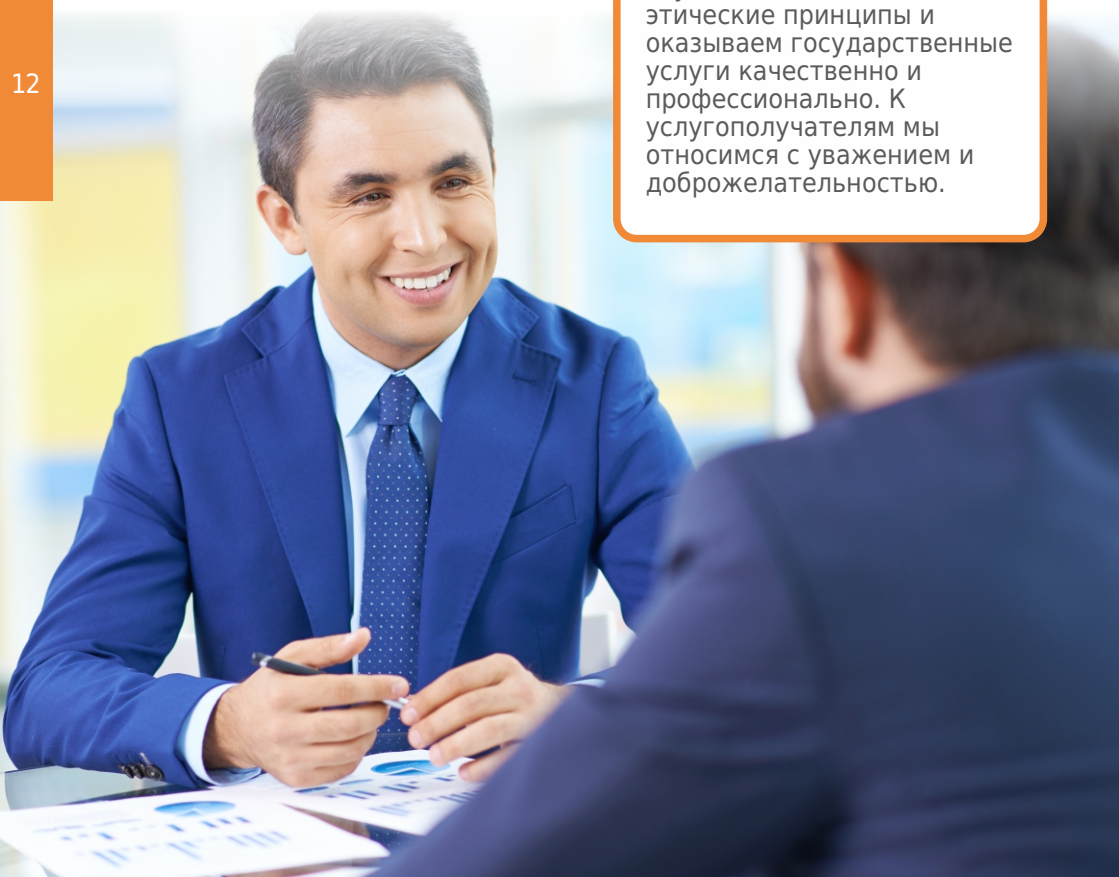
## ■ Анализ

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

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

### ■ Вывод

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



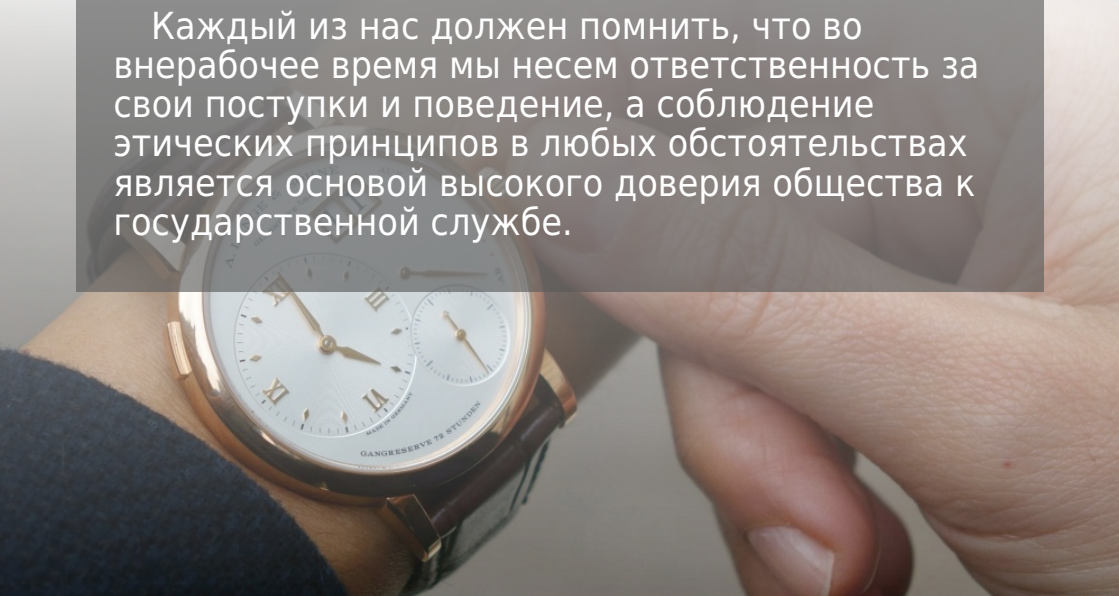
## 1.3 Поведение во внерабочее время

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

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

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

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



## ■ Случай 1

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

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

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

## ■ Случай 2

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

*Кроме того, после задержания нарушитель отказался проходить медицинское освидетельствование.*

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

## ■ Анализ

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

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

## ■ Вывод

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

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

## 1.4 Поведение в служебных отношениях

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

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

Мы стремимся при исполнении своих служебных обязанностей следовать следующим правилам:

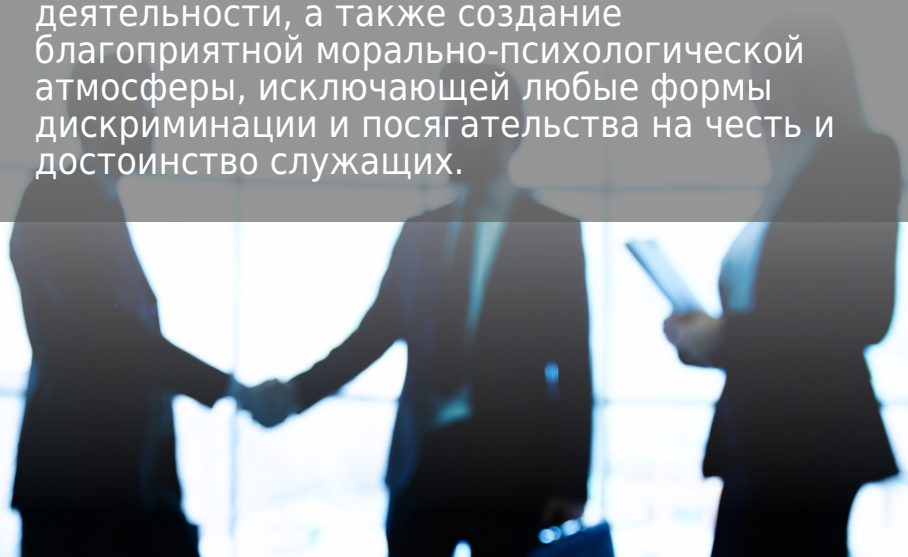
- ✓ Пресекать либо принимать меры по недопущению нарушения норм служебной этики со стороны своих коллег.
- ✓ Воздерживаться от обсуждения личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство в коллективе;
- ✓ Не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению коллегами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

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

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

Руководитель в отношениях с подчиненными должен:

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





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

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

## ■ Случай

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

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

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

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

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



## ■ Анализ

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

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

## ■ Вывод

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

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


## 1.5 Конфликт интересов

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

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

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

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



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

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

## ■ Случай

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

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

## ■ Вывод

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

## 1.6 Публичное выступление, отношение со СМИ


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

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

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

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

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



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

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

## ■ Случай

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

## ■ Вывод

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

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



## 1.8 Использование социальных медиа

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

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

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

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



## ■ Случай

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

## ■ Вывод

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



## 1.9 Нарушение делового этикета и правил официального поведения

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

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

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

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





## ■ Случай

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

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

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

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

## ■ Анализ

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

Данные нарушения могут послужить основанием для наложения дисциплинарной ответственности.

## ■ Вывод

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

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

## ЧАСТЬ 2 - ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ДОБРОПОРЯДОЧНОСТИ

### 2.1 Этика руководителя

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

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

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

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

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

При взаимодействии с подчиненными руководителю следует придерживаться следующих правил:

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

## ■ Пример

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

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

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

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

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

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

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

## 2.2 Тимбилдинг

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

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

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

В целом процесс организации тимбилдинга предполагает два способа:

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

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

Таким образом, преимущества тимбилдинга заключаются в решении следующих задач:

✓ создание дружественной атмосферы внутри организации;

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

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

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



## 2.3 Уважение прав человека и вежливость

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

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

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

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



## ■ Случай

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

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

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

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

## ■ Анализ

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

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

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



## 2.4 Уважение к закону

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

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

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





## 2.5 Стремление к совершенству в обслуживании

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

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

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

Следовательно, нам следует соблюдать следующие требования:

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

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

## 2.6 Добропорядочное исполнение обязанностей

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

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

Так в целях добропорядочного исполнения своих обязательств государственному служащему следует:

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

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

## 2.8 Ответственность государственных служащих

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

## 2.9 Защита государственных служащих

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

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

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

### Дискуссионный вопрос

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



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

### Доверительные телефоны:

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

Доверить информацию о факте коррупции  
вы можете по телефону

**1424**  
Call-центр

# БИБЛИОГРАФИЯ

1. Стратегия «Казахстан – 2050» - послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана, [http://www.akorda.kz/ru/events/astana\\_kazakhstan/participation\\_in\\_events/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-lidera-nacii-nursultana-nazarbaeva-narodu-kazahstana-strategiya-kazahstan-2050-novyi-politicheskii-](http://www.akorda.kz/ru/events/astana_kazakhstan/participation_in_events/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-lidera-nacii-nursultana-nazarbaeva-narodu-kazahstana-strategiya-kazahstan-2050-novyi-politicheskii-)
2. Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан от 29.12.2015 г. №153, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1500000153>
3. Закон РК «О государственной службе» от 23.11.2015г. № 416-V, [http://adilet.zan.kz/rus/docs/U950002730\\_](http://adilet.zan.kz/rus/docs/U950002730_)
4. Закон РК «О противодействии коррупции» от 18.11.2015г. № 410-V, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000410>
5. Кодекс РК об административных правонарушениях от 05.07.2014г. №235-V, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000235>
6. Правила наложения дисциплинарного взыскания на государственных служащих от 29.12.2015 г. №152, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1500000152#z163>
7. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23.11.2015г., <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000414>
8. Единая рамка компетенций и словарь компетенций для административных государственных служащих корпусов «А» и «Б» Республики Казахстан.
9. Методическое пособие по вопросам конфликта интересов на государственной службе Республики Казахстан, <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/metodicheskoe-posobie-po-voprosam-konflikta-interesov-na-gosudarstvennoy-sluzhbe-respubliki> Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries
10. <https://www.oecd.org/gov/ethics/48994450.pdf>











# Этика

и нормы поведения  
государственного служащего

2018





АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Этика и нормы поведения государственного служащего

2018