



КОДЕКС ЕТИКИ ТА ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ

ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
«Український центр соціальних реформ»

Кодекс етики та ділової поведінки є документальним відображенням існуючих традицій поведінки, взаємовідносин у межах організації, базується на міжнародно-правових стандартах та дотримується положень Бюлетеня Генерального Секретаря про сексуальну експлуатацію та наругу (ST/SGB/2003/13), а також Звіту IASC про захист від сексуальної експлуатації та жорстокого поводження в умовах гуманітарних криз (13 червня 2002 р.).

Усі нові працівники громадської організації «Український центр соціальних реформ» (надалі у тексті ГО «УЦСР») зобов'язані ознайомитися з положеннями Кодексу етики та ділової поведінки разом зі Статутом організації та виконувати його.

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Розділ 1.1. Основні етичні цінності

Члени Правління ГО «УЦСР» та працівники організації вважають, що їм повинні бути притаманні такі етичні цінності, закріплені в Статуті ООН:

- повага до прав людини;
- соціальна справедливість;
- людська гідність;
- повага рівних прав чоловіків та жінок;
- чесність;
- взаємоповага;
- порядність;
- співчуття;
- альтруїзм;
- ввічливість;
- емпатія.

Розділ 1.2. Основні принципи діяльності

У своїй діяльності ГО «УЦСР» та її члени, працівники дотримуються таких основних принципів:

- прагнення до покращення своїх професійних навичок, висока якість роботи та послуг, які надає ГО «УЦСР», побудована на соціальній відповідальності перед колегами, партнерами та суспільством в цілому;
- ініціатива, творчі методи роботи, командний дух та взаємодопомога, відповідальність перед клієнтами, колегами, партнерами;
- розуміння та прийняття різноманітності суспільства, гуманізм та пріоритет загальнолюдських цінностей, відсутність внутрішньої та зовнішньої дискримінації, рівність та прагнення до гендерного паритету;
- відповідальне ставлення до конфіденційної інформації про клієнтів;
- демократичний метод ухвалення рішень;
- ефективне використання наявних трудових, матеріальних та фінансових ресурсів;
- дбайливе ставлення до колективної власності;
- відданість місії, цілям та задачам організації.

II. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «УКРАЇНСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ РЕФОРМ» З КЛІЄНТАМИ, ПАРТНЕРАМИ, ДЕРЖАВНИМИ ІНСТИТУЦІЯМИ ТА СУСПІЛЬСТВОМ

Розділ 2.1. Загальні принципи взаємовідносин

У своїй щоденній діяльності громадська організація, її члени та працівники керуються Статутом, Кодексом етики та ділової поведінки та іншими документами, які є чинними в ГО «УЦСР».

ГО «Український центр соціальних реформ» є незалежною у встановленні цілей, прийнятті рішень та своїй діяльності. В той самий час, для успішної реалізації цілей ГО «УЦСР» ми вважаємо за необхідне координувати зусилля, співробітничати та створювати коаліції для виконання тих або інших завдань з іншими громадськими, політичними організаціями, ЗМІ, а також державними установами України та міжнародними організаціями.

Розділ 2.2. Взаємовідносини з клієнтами, цільовою групою

Головною ціллю своєї діяльності працівники організації вважають задоволення потреб членів ГО «УЦСР», замовників, виконавців, захист інтересів та відстоювання більш комфортного положення у суспільстві для них.

Працівники організації та члени організації повинні:

- поважати права та інтереси колег, партнерів, замовників, клієнтів незалежно від будь-яких ознак (національність, раса, стать, релігія, колір шкіри, національне чи етнічне походження, мова, сімейний стан, сексуальна орієнтація, вік, соціально-економічний статус, інвалідність, політичне переконання або будь-яка інша відмінна риса) або їх особистих якостей. ГО «УЦСР» і його співробітники будуть прагнути усунути всі бар'єри на шляху рівності;
- дотримуватися політики конфіденційності щодо інформації про колег, партнерів, замовників, клієнтів у будь-яких випадках, окрім тих, коли зазначена особа надала свою згоду передавати цю інформацію іншим особам, або ж за рішенням суду. З метою реалізації цього пункту колега, партнер, замовник, або клієнт має надати письмову згоду на надання конфіденційної інформації іншим особам;
- працівники організації мають утримуватися від особистих стосунків з колегою, партнером, виконавцем, або клієнтом у робочий час;
- головним завданням ГО «УЦСР» є забезпечення захисту та допомоги співробітникам, у яких виникають проблемні питання. ГО «УЦСР» та його співробітники прагнуть підтримати та прийняти якомога більшу участь у житті осіб (осіб, сімей та громад) у розв'язанні питань, що впливають на їхнє життя.
- поважати гідність та цінність кожної людини, сприятимуть та практикуватимуть розуміння, повагу, співчуття та терпимість, а також продемонструють розсудливість і підтримку конфіденційності відповідно до вимог. ГО «УЦСР» та її співробітники прагнуть побудувати конструктивну та поважну роботу відносно з гуманітарними партнерами, будуть постійно прагнути покращити ефективність та прагнення сприяти створенню клімату, який заохочує навчання, підтримці позитивних змін та застосовуванню отриманих уроків з досвіду.
- поважати культури, звичаї та традиції всіх народів і намагатимуться уникати поводитись неприйнятно в певному культурному контексті. Однак, коли традиція чи практика будуть прямо суперечити міжнародним правам людини або стандартам, ГО «УЦСР» та його співробітники керуватимуться чинним документом з прав людини або стандартам з прав людини.
- не будуть терпіти будь-яку форму сексуальної експлуатації чи жорстокого поводження. Порушення та неправомірні дії є підставою для застосування дисциплінарних заходів, включаючи звільнення за короткий термін.

Інформація стосовно місії, членства, діяльності та фінансування ГО «УЦСР» є публічною для цільової групи та клієнтів, а діяльність організації - прозора.

Розділ 2.3. Взаємовідносини з громадськими організаціями, групами

Ми визнаємо будь-які способи мислення, різні типи організацій та їх різноманітня.

Будь-які угоди з партнерськими організаціями або ініціативними групами укладаються внаслідок всебічного оцінювання наслідків реалізації таких угод, їх юридичної та етичної прийнятності. Неприйнятними вважаються угоди та договори, які направлені проти третьої сторони, а також ті, що порушують чинне законодавство України.

Під час захисту власної позиції та обговоренні позицій інших організацій працівники організації, члени ГО «УЦСР» не дискредитують та не обмовляють інші організації, їх позиції та працівників. Суперечка вирішується у площині боротьби ідей та позицій, а не міжособистісних відносин сторін.

Під час створення коаліцій, мереж або інших об'єднань, ГО «УЦСР» бере на себе відповідальність вчасно і в повному обсязі надавати всю передбачену необхідну інформацію організаціям – партнерам для успішної взаємодії.

Розділ 2.4. Взаємовідносини з організаціями - донорами

ГО «УЦСР» шукає фінансування задля реалізації наявних ідей та виробленої стратегії. Організація не приймає фінансування якщо воно обумовлене вимогами, які суперечать місії організації та/або законодавству України.

Організація розглядає донорську організацію як партнера та будує стосунки на засадах партнерства.

Розділ 2.5. Взаємовідносини з державними органами, політичними силами, релігійними організаціями

ГО «УЦСР» для досягнення місії організації взаємодіє з державними органами, органами місцевого самоврядування, політичними силами, релігійними організаціями. В той же час ми заявляємо, що не прагнемо підтримки лише однієї політичної сили, об'єднання або релігійного руху.

В межах такого співробітництва члени, працівники та організація в цілому керуються Статутом ГО «УЦСР» у своїй діяльності.

Розділ 2.6. Взаємовідносини з засобами масової інформації

Інформація опублікована у ЗМІ, яка надається ГО «УЦСР» повинна мати особливо виважений характер. Висловлюватися від імені ГО «УЦСР» мають право лише члени керівних органів (Голова організації, члени правління або уповноважені особи).

Кожен член організації може давати інтерв'ю журналістам, висловлюючи власну думку з питань, які стосуються діяльності ГО «УЦСР», за винятком питань, які належать до розряду конфіденційних.

ІІІ. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ У МЕЖАХ ГО

Розділ 3.1. Правила поведінки

Правила поведінки – основа міжособистісних стосунків працівників, клієнтів, замовників. Працівникам та клієнтам ГО «УЦСР» категорично забороняється:

- дискримінація працівників та бенефіціарів за ознаками статі, раси, етнічної групи, сексуальної орієнтації, віросповідання, віку, професійного статусу, матеріального становища, фізичного розвитку та політичних переконань, інших ознак;

- відвідувати та залишатися у приміщенні або на території офісів у нетверезому стані або у стані наркотичного чи токсичного сп'яніння;
- куріння, вживання спиртних напоїв, наркотичних або токсичних речовин у приміщенні або на території ГО «УЦСР»;
- непристойна поведінка, яка суперечить етичним нормам або правилам поведінки у громадських місцях.

Кожен працівник та бенефіціар ГО «УЦСР» має право на:

- особисте життя;
- вільне висловлення власної думки, відстоювання принципів та переконань. Також кожен зобов'язаний поважати право співрозмовника на вільне висловлення власної думки, відстоювання принципів і переконань. Кожен повинен дотримуватися принципів конфіденційності інформації.

Інформація про надавачів фондів, персонал, колег, виконавців ГО «УЦСР» не може бути використана для особистих цілей або у цілях, які не співпадають з інтересами організації.

Не допускається використання службового приміщення для особистих стосунків з будь-яким працівником організації або представниками спільноти в цілому. Внутрішні стосунки будуються на засадах суворого дотримання таких понять: повага до особистості, честь та гідність людини.

У ГО «УЦСР» будуть підтримані та поціновані: активна участь у заходах, які проводяться організацією, будь-яка виражена ініціатива, спрямована на розвиток організації.

Співробітники ГО «УЦСР» не можуть самостійно діяти відносно інших організацій, фондів, компаній та суспільства, держави в цілому, а також не мають права виступати з актами протесту, партнерства, формальних обов'язків від імені керівництва або керівних органів.

У випадку виникнення конфліктної ситуації члени організації, будуть вислухані та почують відповіді на свої питання.

У випадку заохочення або покарання будь-кого з працівників діють принципи справедливості та прозорості.

Працівники ГО «УЦСР» завжди отримають підтримку для відкритого висловлення критики та самокритики.

Працівник ГО «УЦСР» завжди отримає допомогу у ситуації, яка становить загрозу фізичного насилля, сексуального переслідування та домагання, втручання в особисте життя та інших загроз, пов'язаних з честю та гідністю особистості.

До обов'язків кожного працівника ГО «УЦСР» належить утримання офісу та матеріально-товарних цінностей у ньому у належному стані, охороняти приміщення від бруду, руйнування, пожеж, затоплень та крадіжок.

Не допустима жорстока, агресивна, руйнівна поведінка, крадіжки та сексуальні домагання з будь якої сторони.

У ГО «УЦСР» надані рівні можливості для кожного працівника.

Особи, незалежно від їх службового положення, вчинивши одну з вищезазначених дій, обов'язково будуть покарані мірами дисциплінарного стягнення, або виключенням зі складу ГО «УЦСР», а у випадку порушення основних вимог законодавства України – у кримінальному порядку.

Кожен член та працівник ГО «УЦСР» повинен:

- Запобігати та протистояти будь-якій експлуатації та жорстокому поводженню з людьми, та боротися з ними:

- не зловживати владою та впливом, який мають в силу своєї позиції щодо життя та благополуччя зацікавлених осіб;
- не вимагати надання послуг чи послуг від зацікавлених осіб в обмін на захист або допомогу;
- не вступати в будь-які експлуататорські стосунки, емоційні, фінансові чи пов'язані з

- роботою з зацікавленими особами. Діяти відповідально відносно найманих осіб;
- не займатися сексуальною діяльністю з дітьми віком до 18 років. Помилкова віра в вік дитини не є захистом;
 - не брати участь у сексуальній експлуатації чи жорстокому поводженні з особами, що викликають занепокоєння, і повинен мати особливу турботу щодо жінок та дітей;
 - не вимагати, ані брати участь у комерційному обміні сексуальними послугами. Такі відносини можуть підірвати довіру та імідж ГО «УЦСР»;
 - ГО «УЦСР» настійно не рекомендує сексуальні стосунки між співробітниками та особами, що викликають занепокоєння, хоча ці відносини не є експлуаторськими чи жорстокими. Такі відносини можуть підірвати довіру та чесність до ГО «УЦСР» та залучених працівників. Якщо працівник опиниться у таких стосунках з співробітником або з людиною, яка викликає занепокоєння, яких Ви вважаєте невикористовуваними і за згодою, необхідно повідомити про це свого керівника для отримання відповідних вказівок, знаючи, що це питання буде розглядатися з належною розсудливістю.
- Утримуватися від будь-якої участі у злочинній чи неетичній діяльності, діяльності, яка суперечить правам людини або діяльності, яка порушує імідж та інтереси ГО «УЦСР»:**
- не підтримувати та не брати участь у будь-якій формі незаконних, експлуаторських чи образливих дій, включаючи, наприклад, дитячу працю та торгівлю людьми та товарами.
- Утримуватися від будь-яких форм переслідування, дискримінації, фізичного або словесного зловживання, залякування чи фаворитизму на робочому місці:**
- не втручатися чи терпіти будь-які форми переслідування на робочому місці, включаючи сексуальне переслідування та зловживання владою;
 - не вимагати послуг, позик чи подарунків від персоналу, а також не прийматиму небажаних (таких, які мають більше, ніж символічне значення);
 - усвідомлювати, що можуть існувати невід'ємні конфлікти інтересів та потенційного зловживання владою в інтимних та сексуальних стосунках з персоналом. ГО «УЦСР» настійно не рекомендує такі відносини. Якщо Ви опинитеся у таких стосунках, необхідно негайно вирішити цей конфлікт інтересів.

Розділ 3.2. Правила поведінки на заходах, що проводяться поза межами офісу

Неконфліктна поведінка – основа дружньої атмосфери та запорука гарного проведення часу на заходах, що організовує ГО «УЦСР», або куди запрошено членів, працівників ГО «УЦСР» поза межами офісів організації.

Працівникам ГО «УЦСР» та відвідувачам заходів категорично забороняється:

- приносити з собою спиртні напої, наркотичні або токсичні речовини, холодну та вогнепальну зброю;
- пропагувати дискримінацію та насилля за ознаками статі, раси, віросповідання, сексуальної орієнтації, віку, професійного статусу, матеріального становища тощо;
- підбурення до вияснення стосунків чи бійок між учасниками заходів;
- проявляти жорстокість та агресію, фізичне та психологічне насилля, сексуальні домагання;
- демонструвати непристойну поведінку, що суперечить етичним нормам або правилам поведінки у громадських місцях;
- відвідувати заходи в стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння;
- псувати майно, що належить ГО «УЦСР» чи закладу, де проводиться захід.

Працівники ГО «УЦСР» та відвідувачі мають право на:

- якісний відпочинок та розваги;
- вільне висловлення власних думок;
- безпечний та захищений відпочинок.

У разі виникнення конфліктної ситуації, для її розв'язання сторони можуть звертатися до керівництва ГО «УЦСР».

У випадку порушення одного з вищенаведених правил, порушнику буде обмежено доступ до заходів та активностей, які проводяться ГО «УЦСР».

Розділ 3.3. Моральний клімат в організації

ГО «УЦСР» прагне до дружньої, згуртованої атмосфери в команді. Цій меті сприяють такі принципи побудови стосунків у межах організації:

- толерантність як до думки, вірування та переконань, так і до особливостей характеру інших членів організації;
- піклування про кожного члена колективу, увага до його особистих проблем, неформальне спілкування за межами робочого часу або офіційних заходів;
- захист членів організації від грубого ставлення до них, яке може бути викликане їх діяльністю;
- кожен член колективу повинен вміти поступатися особистими інтересами заради суспільної справи;
- рішення спірних питань відбувається внаслідок загальної дискусії.

Розділ 3.4. Керівництво ГО «УЦСР», Члени Правління

Керівництво та Члени Правління мають право приймати рішення, базуючись на цьому Кодексі. Ці рішення є обов'язковими для виконання для усіх членів ГО «УЦСР», працівників та бенефіціаріїв, але вони мають бути висловлені не у дусі беззаперечного виконання, а розраховані на свідоме погодження та реалізацію.

Керівництво організації визначає межі конфіденційності інформації. До конфіденційної інформації належить:

- інформація щодо бенефіціаріїв організації;
- інформація особистого характеру про членів ГО «УЦСР» та працівників;
- інформація щодо витрат на програми, а також утримання організації;
- інформація про заробітну плату членів ГО «УЦСР» та працівників.

Загальний баланс доходів та витрат організації не є конфіденційною інформацією та оприлюднюється у щорічних звітах організації.

Координатори проектів узгоджують усю фінансову та господарчу діяльність з керівництвом організації та її бухгалтером.

Працівники ГО «УЦСР» та Координатори проектів – це представники організації, отже, це накладає на них підвищені вимоги до виконання етичних норм поведінки під час спілкування у межах організації та поза ними.

Важливі документи організації (листи, звернення, прес – релізи і т.п.) не можуть розповсюджуватися особистим рішенням Координаторів проектів. Такі рішення приймаються внаслідок обговорення з керівництвом організації. В особливо відповідальних випадках у обговоренні тексту цих документів можуть брати участь члени ГО «УЦСР».

Розділ 3.5. Працівники ГО «УЦСР»

Для виконання статутної діяльності організація наймає працівників (експертів) за договорами

цивільно-правового характеру або ФОП. Такі працівники можуть бути або не бути членами організації. Якщо працівник не є членом організації, він повинен розділяти місію організації.

Сфера професійних обов'язків, звітність, відповідальність за збереження конфіденційної інформації працівників, визначаються посадовими інструкціями або контрактами, договорами, угодами, на основі яких вони працюють. Окрім того, працівники повинні:

- виконувати вимоги даного Кодексу стосовно роботи з бенефіціарами;
- використовувати обладнання та ресурси в особистих цілях у межах розумного;
- бути готовим замінити колегу на його робочому місці.

Працівники повинні бути готові працювати в умовах недостатнього фінансування за часткову зарплатню або виконувати громадські доручення без компенсації виплати.

Розділ 3.6. Вирішення конфліктних ситуацій

У випадку виникнення конфлікту організація діє у такому порядку:

- Член організації (працівник), який вважає, що порушуються його права або не виконуються норми цього Кодексу, звертається для розгляду конфлікту до Етичного комітету організації.
- Етичний комітет розглядає таке звернення та надає пропозиції керівництву організації, яке приймає рішення щодо усунення конфліктної ситуації.
- Якщо це звернення не призвело до вирішення конфлікту або конфлікт пов'язаний зі стосунками з керівництвом організації, член організації має апелювати до Загальних Зборів організації.
- Збори для вирішення конфлікту формують конфліктну комісію (уповноваженого з вирішення спірного питання з залученням уповноваженого від трудового колективу) з числа найбільш авторитетних членів організації, які не задіяні у конфлікті, для розв'язання проблеми.

Вважається неприпустимим, коли член ГО «УЦСР» для вирішення етичного питання звертається до осіб чи груп поза організацією.

ІV. ЧИННІСТЬ КОДЕКСУ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ, КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ И ПОРЯДОК ПЕРЕГЛЯДУ КОДЕКСУ

Розділ 4.1. Чинність Кодексу

Виконання положень чинного Кодексу є обов'язковим для усіх членів та працівників ГО «УЦСР». Працівникам організації не забороняється слідувати у своїй практичній діяльності нормам професійної етики вище встановлених чинним Кодексом, пропагувати їх розповсюдження серед усіх членів організації та пропонувати їх прийнятті закріплення у Кодексі.

Члени ГО «УЦСР», працівники організації повинні знайомити нових членів ГО «УЦСР», працівників, бенефіціарів та клієнтів організації з чинним Кодексом та вимагати від них його виконання.

Розділ 4.2. Контроль за виконанням Кодексу

Контроль за виконанням цього Кодексу покладається на голову організації. Збирання інформації про дотримання Кодексу членами організації, іншими довіреними особами організації покладається на членів Етичного комітету організації.

Розділ 4.3. Відповідальність за порушення Кодексу

За порушення Кодексу до членів організації, працівників можуть застосовуватися такі міри покарання:

- оголошення про неповну відповідність до посади;
- позбавлення членства ГО, звільнення з посади;
- дострокове розторгнення договору.

Застосовувати міри покарання до працівників має право керівництво організації. Застосовувати до працівника дві чи більше міри покарання за одну й ту саму провинність забороняється. Заочне застосування міри за порушення Кодексу неможливе.

Розділ 4.4. Внесення змін та доповнень до Кодексу

Право трактування окремих положень Кодексу належить Етичному комітету організації. Право перегляду Кодексу належить Загальним Зборам членів організації. Рекомендації та пропозиції щодо зміни або покращення окремих статей Кодексу приймаються на розгляд Головою організації та набувають законної сили після затвердження Загальними Зборами членів організації.

ПОЛОЖЕННЯ ПРО КОМІТЕТ З ПИТАНЬ ЕТИКИ ТА ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ ГО «УКРАЇНСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ РЕФОРМ»

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Комітет з питань етики та ділової поведінки здійснює свою діяльність у сфері своєї компетенції, визначеній цим Положенням.
- 1.2. Метою цього положення є визначення процедур роботи комітету, змісту його діяльності та конкретизація компетенції Комітету.
- 1.3. Це Положення розроблено та затверджено Правлінням ГО «УЦСР» на основі Статуту та Кодексу етики та ділової поведінки.
- 1.4. Комітет не може вносити зміни і доповнення до цього положення.
- 1.5. Основними формами роботи Комітету є очні збори членів Комітету (засідання та наради) і електронне листування.
- 1.6. Комітет у своїй роботі керується такими означеннями:

Етика – це (від *грецького* ἠθικός, від *давньогрецького* ἠθος — етос, «звичай») — філософське дослідження моралі та моральності. В сучасному житті, термін етика вживається також для позначення системи моральних і етичних норм певної соціальної групи.

Етика ділових стосунків - система універсальних і специфічних етичних вимог і норм поведінки, що реалізуються в професійній діяльності.

Будь-які форми сексуального домагання, сексуальної експлуатації та наруги є неприйнятними та заборонені в ГО «УЦСР».

Сексуальна експлуатація та наруга. Сексуальна експлуатація та наруга охоплює всі форми неприйнятної поведінки сексуального характеру з боку персоналу ГО «УЦСР» щодо тих, кому надається допомога, та інших представників місцевих громад. Заборонена поведінка включає, але не обмежується такими діями:

- Статеві стосунки з дитиною (особою до 18 років). Помилкове уявлення, що дитині більше 18 років, не є виправданням. Навіть у країнах, де вік згоди на вступ до сексуальних відносин нижче 18 років, персоналу й іншим працівникам ГО «УЦСР» забороняється мати статеві стосунки з особами молодше 18 років.
- Обмін грошей, працевлаштування, товарів чи послуг на секс або інші сексуальні дії. Заборонено надання грошей, їжі, робочих місць, товарів, допомоги або послуг в обмін на секс або інші сексуальні дії.

- Статеві стосунки з повіями, навіть якщо це офіційно дозволено в країні.
- Схиляння дитини або дорослого до сексу з іншими особами.

Сексуальні домагання. Сексуальні домагання трапляються серед персоналу на робочому місці й визначаються як «будь-які небажані статеві прояви, прохання про сексуальні послуги, висловлювання, фізичні дії або жести сексуального характеру або будь-яка інша поведінка сексуального характеру, що може образити чи принизити іншу особу». Сексуальними домаганнями можна вважати дії, які заважають роботі, висуваються як умови для працевлаштування або створюють загрозливу, непривітну чи образливу атмосферу. Це може бути одноразова дія або серія повторюваних випадків.

Етика ділових стосунків включає:

- а) етичну оцінку внутрішньої і зовнішньої політики організації;
- б) моральні принципи членів організації;
- с) моральний та етичний клімат в організації;
- д) норми ділового етикету.

II. ЗМІСТ ДІЯЛЬНОСТІ ТА КОМПЕТЕНЦІЯ КОМІТЕТУ

- 2.1. Комітет з питань етики та ділової поведінки в межах своєї компетенції здійснює свою роботу між очними засіданнями.
- 2.2. Комітет звітує перед керівництвом організації про виконану роботу не рідше, ніж раз у рік, а також на вимогу Загальних Зборів членів організації.
- 2.3. Комітет напрацьовує проекти документів та планів, рекомендації, пропозиції, висновки, інші документи.
- 2.4. Комітет з питань етики та ділової поведінки будує свої стосунки з іншими зацікавленими сторонами на засадах партнерства, виваженого, аргументованого діалогу, відкритості, чесності і незаангажованості.
- 2.5. Для покращення ефективності своєї роботи Комітет може:
 - а) Надсилати інформаційні запити до керівництва Асоціації з питань, що належать до його компетенції – з підписом Голови комітету.
 - б) Збирати, аналізувати та поширювати інформацію з питань, що належать до його компетенції;
 - с) Проводити особисті зустрічі з членами ГО «УЦСР», працівниками, бенефіціарами або представниками цільової групи із різноманітних питань;
 - д) Проводити навчальні семінари, тренінги, надавати консультації для членів організації, працівників та фахівців;
- 2.6. До компетенції Комітету з питань етики належать такі питання:
 - 2.6.1. дотримання членами ГО «УЦСР», робітниками, бенефіціаріями Статуту, внутрішніх політик і процедур, Кодексу етики та ділової поведінки;
 - 2.6.2. розробка політик та надання консультацій з питань етичної та ділової поведінки;
 - 2.6.3. ідентифікація потенційних конфліктів інтересів осіб чи організацій, з якими працює ГО;
 - 2.6.4. профілактика та вирішення конфліктних ситуацій, як внутрішніх, так і зовнішніх;
 - 2.6.5. надання висновків з адекватної або неадекватної етичної поведінки членів, робітників, та бенефіціаріїв ГО «УЦСР»;
 - 2.6.6. співпраця з вищим керівництвом організації з цих питань.

III. КОМУНІКАЦІЯ КОМІТЕТУ

- 3.1. Комітет організовує свою роботу з використанням будь-яких сучасних засобів зв'язку: комунікація через електронні розсилки, телефонні конференції, Skype - конференції тощо.
- 3.1. Правила та методи комунікації приймаються на першому засіданні комітету.
- 3.2. Для забезпечення комунікації Комітет має власну електронну скриньку, адреса якої

повідомляється усім зацікавленим сторонам. Скриньку комітету перевіряє Голова комітету.

3.3. Для забезпечення системи комунікації між членами Комітету створюється електронна розсилка для членів Комітету, яка функціонує в закритому режимі.

IV. СКЛАД КОМІТЕТУ

4.1. До складу Комітету з питань етики входять: Голова комітету, який обов'язково обирається з членів ГО «УЦСР» та члени комітету. Склад комітету та його Голова затверджується Загальними Зборами організації.

4.2. До роботи у Комітеті можуть залучатися експерти, які можуть не бути членами ГО «УЦСР». Експерти запрошуються на засідання Головою комітету. Експерти користуються правом дорадчого голосу.

4.3. Прийняття рішень в Комітеті відбувається за принципом «одна особа — один голос».

V. ГОЛОВА КОМІТЕТУ

5.1. Для забезпечення ефективної діяльності Комітету обирається голова Комітету із числа персональних членів ГО «УЦСР».

5.2. Голова Комітету призначається строком на п'ять років.

5.3. До функцій та повноважень Голови Комітету належить:

- а) Скликання засідань Комітету;
- б) Формування проекту порядку денного засідань Комітету з урахуванням пропозицій членів Комітету або керівництва організації;
- в) Забезпечення проведення засідань Комітету, зокрема головування на них;
- г) Забезпечення ведення протоколу засідань;
- д) Адміністрування електронної розсилки для членів Комітету та винесення в ній питань на обговорення для членів Комітету;
- е) Інформування членів Комітету та членів Правління про актуальні питання діяльності Комітету;
- ж) Зберігання документів Комітету;
- з) Забезпечення виконання протокольних рішень і доручень Комітету.

VI. ПРИЙНЯТТЯ КОМІТЕТОМ РІШЕНЬ

6.1. Комітет напрацьовує та приймає рішення як з власної ініціативи, так і за дорученням керівних органів організації.

6.2. Після погодження на рівні комітету відповідне рішення виноситься на затвердження Головою організації.

6.3. Основною формою прийняття рішень Комітету є консенсус, який визначається як відсутність голосів «проти».

6.4. В режимі електронного листування питання для обговорення та/або голосування вносяться будь-яким членом Комітету.

6.5. В режимі електронного листування рішення приймаються шляхом висловлення членами Комітету своєї позиції протягом семи календарних днів з часу винесення питання на розгляд.

VII. ПРОТОКОЛИ ТА ВИСВІТЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КОМІТЕТУ

7.1. Проведення засідань Комітету документується у протоколах.

7.2. Протокол є документом, що підтверджує прийняття на засіданнях рішень Комітету.

7.3. Рішення, прийняті Комітетом в режимі електронного листування, фіксуються у протоколі наступного засідання Комітету.

- 7.4. Збори членів Комітету у форматі наради не потребують протоколювання.
7.5. Протокол засідання погоджується у режимі електронного листування протягом семи робочих днів після засідання.
7.6. Оригінал протоколу підписується головою Комітету.
7.7. Протокол або витяг із протоколу розсилається головою Комітету усім зацікавленим сторонам протягом трьох робочих днів після підписання протоколу.

Відповідно до потреби голова Комітету забезпечує висвітлення його діяльності шляхом інформування зацікавлених сторін, зокрема керівництва організації, про плановані та проведені засідання, обговорювані Комітетом питання, прийняті Комітетом рішення.

ФОРМУЛИ МОВНОГО ЕТИКЕТУ

Звертання

До незнайомої людини звертаємося опосередковано, уникаючи слів звертання:

Пробачте, я не знаю..., Вибачте, я хотів би..., Скажіть, будь ласка...,

Допоможіть, будьте ласкаві...

Доречно тут взяти й такі засоби титулування:

пане, пані,

добродію, добродійко.

На офіційному зібранні найуживанішими є звертання:

— Шановні (вельмишановні) пані й панове!

— Шановне товариство!

— Товаришу! Товаришко!

— Друзі! Шановні друзі!

— Шановні колеги.

— Громадянине! Громадянку! (у спілкуванні міліції та судових органів)

Знайому людину, офіційно звертаючись, називаємо на ім'я та ім'я по батькові в кличному відмінку: Арсене Леонідовичу, Галино Миколаївно.

Не слід скорочувати звертання лише до імені по батькові: Леонідовичу, Миколаївно.

Допускається називання лише на ім'я, додаючи до нього слова пане, пані:

пане Арсене, пані Галино.

До духовних осіб звертаємося згідно з їхнім саном:

до священика — отче, панотче;

до архієпископа — Ваша величносте, Ваша превелебносте; до патріарха — Ваша святосте.

У ділових, офіційних звертаннях завжди вживається множина Ви незалежно від віку становища співрозмовників.

Знайомство

Під час знайомства за допомогою третьої особи молодшого завжди відрекомендовують старшому, чоловіка — жінці, підлеглого — керівникові.

— Пане (пані) дозвольте познайомити Вас із паном (пані);

— Дозвольте відрекомендувати Вам (називаєте його прізвище, можна й посаду тощо)...

— Я хотів би відрекомендувати Вас пані (називаєте прізвище, ім'я та ім'я по батькові, можна й посаду тощо).

У відповідь кажуть:

— Я радий познайомитися з Вами;

— Мені приємно познайомитися з Вами;

— Я багато чув (чула) про Вас.

Знайомство поза службовим приміщенням:

— Мене звати (називаєте себе)

— Я б хотів запитати Вас (порадитися з Вами, дізнатися від Вас, запропонувати)...

— Чи не могли б Ви віділити мені кілька хвилин часу?

Якщо відвідувач не назвав себе, запитаємо:

— Вибачте, з ким маю честь розмовляти?

— Кого маю честь бачити?

Запрошення

— Запрошуємо;

— Просимо завітати до нас;

— Ласкаво просимо;

— Будь ласка, будьте люб'язні;

— Маю честь запросити Вас;

— Будемо раді бачити Вас.

Варіанти відповідей на запрошення:

— Дуже дякую за запрошення;

— Обов'язково завітаю до Вас;

— Дуже зворушений увагою, намагатимусь обов'язково прийти;

— З радістю, Залюбки;

— Дякую, але, на жаль, не можу (не маю змоги прийти);

— Мені дуже шкода, але завтра їду...

Вітання й побажання

— Від щирого серця вітаю...

— Прийміть найтепліші вітання з...

— Зичимо Вам усіляких успіхів, добра й щастя!

— Хай Вам Бог посилає доброго здоров'я і творчих успіхів

Прохання, розпорядження

— Будьте ласкаві... Будьте люб'язні...

— Прошу Вас...

— Маю до Вас прохання...

— Чи не могли б Ви...

— Зробіть мені таку ласку...

— Якщо це не завдасть Вам великого клопоту...

— Можливо, Ви мені допоможете...

Відповіді

— З радістю! Залюбки! Будь ласка!

— На жаль, не можу...

— Прикро мені, але...

— Шкода мені, проте...

Вибачення

— Вибачте! Вибач! Вибачай! Вибачайте!

— Пробачте, будь ласка! Пробач! Прошу вибачити! Прошу пробачити!

— Прошу вибачення! Прийміть мої вибачення!

— Даруйте мені, прошу!

— Мені дуже шкода!

— Винен (винна), вибачте мені!

— Перепрошую!

— Я не можу не попросити вибачення у Вас!

— Даруйте, я ненавмисно!

— Вибачайте на слові!

У відповідь кажуть:

— Та що Ви! Не переймайтеся тим!

— Забудьмо про це!

Не говорити:

— Вибачаюсь!

Підтримання розмови

— Так. Я Вас уважно слухаю.

- Я не зрозумію. Що Ви маєте на увазі?
- Будь ласка, уточнімо...
- Як я зрозумів, Ви пропонуєте
- Отже, Ви вважаєте, що...
- Ваша основна пропозиція (думка), як я зрозумів, полягає в тому, щоб...
- Якщо тепер узагальнити сказане Вами, то...
- А яким чином це можна буде реалізувати?

Подяка

- Дуже Вам дякую... , Щиро дякую Вам...
- Дуже вдячний за допомогу
- Моя Вам сердечна вдячність
- Дозвольте подякувати Вам
- Ви зробили мені велику послугу
- Я був би дуже вдячний Вам, якби Ви...
- Буду Вам вдячний

Відповідь на подяку

- Ні за що
- Прошу
- Людина людину повинна підтримати
- На здоров'я

Відмова

- На жаль, змушені повідомити Вам про неможливість...
- Нам дуже прикро, проте ми не можемо...
- Дуже шкода, але ми не маємо такої змоги, щоб...
- На превеликий жаль, обставини склалися так, що...
- Ми ретельно вивчили (розглянули) Ваше прохання, але, на жаль, у нас тепер немає змоги...
- Вдячні Вам за цінну пропозицію, проте, на жаль, змушені відхилити її через незалежну від нас причину...
- Ми вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації, проте...

Нагадування

- Дозвольте Вам нагадати, що...
- До речі, нагадую Вам, що...
- Гадаю, у Вас на те є поважна причина, що Ви не...
- Прошу вибачення, що я змушений нагадати Вам про...
- Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам про...

Подолання конфлікту

- Дійсно, я не мав рації...
- Я Вас не так зрозумів...
- Я прийшов до Вас, щоб розв'язати нашу проблему...
- Поміркуймо, як ми разом зможемо досягнути того, чого хочемо
- Нам потрібно знайти таке рішення, з яким би погодився кожний із нас

Телефонна розмова

Початок розмови:

- Вибачте, що відволікаю Вас
- Вибачте, Ви не зайняті? Чи не могли б Ви мене вислухати упродовж п'яти хвилин?
- Це Вам телефонує...

Мета розмови:

- Я телефоную до Вас у такій справі...
- Ви просили мене зателефонувати Вам...
- Маю до Вас прохання...
- Я хочу повідомити Вам, що...

Відповідь:

- Так. Розумію
- Добре, поміркую
- Що Ви маєте на увазі?
- Я не зовсім зрозумів...

Кінець розмови:

- Не буду більше зловживати Вашою увагою
- Ще раз вибачте за турботу
- Дякую за увагу
- Щиро вдячний Вам за розмову
- Усього доброго / усього найкращого

Прощання

- До побачення! До зустрічі! До завтра!
- Усього доброго!
- На все добре!
- Я з Вами не прощаюсь!
- Бувайте! Бувайте здорові!
- На добраніч! Добраніч!
- До скорого побачення!
- Сподіваюсь, ми незабаром побачимось!
- Щасливої дороги!
- Прощайте! Прощавайте!
- Щасливі будьте!