



Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный ЦСМ стандартизации,
метрологии и испытаний в нижегородской области»
(ФБУ «Нижегородский ЦСМ»)
Основан в 1900 году

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

«КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА»

СТО 38 – 2022

Утвержден и введен приказом

№ 134 от 21 апреля 2022

Изменение № 1 от 04.05.2023 (приказ № 181 от 04.05.2023)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение	2
2.	Область применения	2
3.	Термины и сокращения	3
4.	Ответственность	4
5.	Требования	4
6.	Записи	12
7.	Нормативные ссылки	13
	Лист регистрации изменений	15

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к:

а) поведению работников ФБУ «Нижегородский ЦСМ» (в том числе в социальных сетях) **при взаимодействии с заинтересованными сторонами** и информирует работников о существующих ограничениях, установленных корпоративными, законодательными и иными правовыми актами Российской Федерации, **а также способствует (Изм.1):**

- б) формированию внутрикорпоративного имиджа;
- в) созданию корпоративных традиций и ценностей;
- г) формированию у работников понимания общности интересов единого «Мы»;
- д) укреплению корпоративного духа и повышению лояльности сотрудников;
- е) инструмент мотивации.

1.2. Целью разработки настоящего стандарта является:

- а) повышение эффективности управления ЦСМ;
- б) достижение стратегических целей ЦСМ, стабильности его деятельности, способности к оперативному реагированию на изменения;
- в) **установление** работникам ЦСМ общих **требований** к поведению (**деловому этикету**) в коллективах, в социальных сетях и с **соответствующими заинтересованными сторонами (Изм.1);**
- г) предотвращение возможных негативных последствий для общественного восприятия ФБУ «Нижегородский ЦСМ»;
- д) формирование командного сплочения работников ЦСМ для решения общих задач и получения общих результатов;
- е) формирование единых стандартов поведения в ЦСМ, основанных на принципах приверженности общечеловеческим ценностям, взаимопомощи и уважения к личности;
- ж) определение этических стандартов деятельности ЦСМ и поведения работников, направленных на повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности ЦСМ.
- и) формирование благоприятной среды для развития корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах;
- к) обеспечение осознания работниками ответственности перед руководством ЦСМ и внешними деловыми партнерами за выполнение своих должностных обязанностей.

1.3 Настоящий стандарт призван способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности ЦСМ и подтверждает свое намерение следовать высоким этическим стандартам деловой этики.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Положения настоящего стандарта распространяются на всех работников ФБУ «Нижегородский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры, филиалы и представительства, а также лиц, привлеченных на основании гражданско-правовых договоров.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 3 из 15

2.2 Требования основаны на презумпции того, что работники ЦСМ соблюдают законодательство Российской Федерации и локальные нормативные акты ЦСМ. Все документы ЦСМ, в том числе оформляющие отношения с работниками, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами **и иными заинтересованными сторонами**, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего стандарта (Изм.1).

2.3 Отдел управления персоналом знакомит вновь принятого работника в ЦСМ с настоящим стандартом под роспись.

2.4 Иные требования к поведению работников установлены в СТО 17 «Правила внутреннего трудового распорядка» (Изм.1).

3. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. **Аккаунт** - учётная запись, хранящаяся на интернет - ресурсе информация о пользователе, включающая логин (имя, которым пользователь представляется компьютеру), пароль, права доступа, личные файлы и настройки.

3.2. **Корпоративная культура** – ценности, отношения, поведенческие нормы, которые определяют принципиальные для ЦСМ подходы к решению производственных вопросов, основанные на традициях и корпоративных стандартах ЦСМ. Корпоративная культура определяет социально-психологический климат ЦСМ, влияет на уровень мотивации сотрудников и степень их лояльности по отношению к ЦСМ.

3.4. **Корпоративные компетенции** – совокупность профессиональных знаний, умений, навыков, деловых и личностных качеств каждого работника ЦСМ, проявляющихся в его поведении на рабочем месте и влияющих на эффективность выполнения работ. Принимая внутренние обязательства перед ЦСМ, сотрудники ЦСМ творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными, качественно выполняют свою работу.

3.5. **Корпоративная система управления знаниями** – система, которая обеспечивает выявление и внедрение лучших практик, создает условия для обмена передовым опытом и экспертной поддержки работников при решении проблем и внештатных ситуаций. Формирует положительный имидж ЦСМ среди сотрудников и деловых партнеров ЦСМ.

3.6. **Работники** - физические лица, состоящие в трудовых отношениях с ЦСМ.

3.7. **Социальные сети** - интернет-ресурсы, предоставляющие пользователям возможность публиковать информацию и обмениваться друг с другом мнениями и комментариями. В частности, к социальным сетям относятся:

- а) сайты социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники и др.);
- б) платформы для размещения фото и видео материалов (YouTube, Яндекс. Фото и др.);
- в) микро-блоги (Twitter и др.);
- г) личные и корпоративные блоги, включая блоги, размещенные на сайтах СМИ;
- д) онлайн-форумы и доски объявлений;
- е) социальные сети профессионального общения (Yahoo! Groups, Google Groups, LinkedIn и др.);
- ж) сайты, структуру и содержание которых пользователи могут изменять самостоятельно (Wikipedia и др.);
- з) любые интернет - ресурсы, позволяющие пользователям обмениваться друг с другом информацией в любом режиме и формате, включая комментарии к опубликованным на сайтах материалам.

3.8. **ЦСМ** – ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

3.9 **ВКС**- видеоконференцсвязь

3.10 **СМИ** – средства массовой информации.

3.11 **КИС** - это комплексная автоматизированная система управления финансово-хозяйственной деятельностью предприятия, обеспечивающая принятие обоснованных управленческих решений на основе качественной и достоверной информации, получаемой с помощью современных управленческих и информационных технологий.

3.12 Заинтересованные стороны (стейкхолдеры) - лицо или организации, которые могут воздействовать на осуществление деятельности предприятия или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних (например: потребители, инвесторы, работники в организации, поставщики, банкиры, регулирующие органы, общественные организации, союзы, партнеры или сообщества, которые могут включать конкурентов или группы противодействия, органы власти и др.) - те, которые представляют значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются (Изм.1).

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

№№ п/п	Ответственное лицо	Возложена ответственность за:
4.1	Руководители ЦСМ	- ознакомление с настоящим стандартом работников ЦСМ; - контроль исполнения подчиненными работниками.
4.2	Работники ЦСМ	- соблюдение требований локальных нормативных актов ЦСМ. Соблюдение требований, установленных в настоящем стандарте, является критерием оценки его личностных и профессиональных качеств.
4.3	Все работники ЦСМ	- в случае нарушения требований настоящего стандарта к работникам может быть применено дисциплинарное взыскание (замечание, выговор или увольнение по соответствующим основаниям и т.д.).

5. ТРЕБОВАНИЯ

5.1. Корпоративные компетенции

5.1.1. Каждый работник ЦСМ, независимо от должности и профессии должен стремиться приобрести, развить и проявить следующие корпоративные компетенции:

- а) профессионализм;
- б) лояльность;
- в) инновационность;
- г) командность;
- д) ответственность;
- е) адаптивность.

5.1.2. Профессионализм – это:

- а) наличие необходимого уровня знаний, умений, навыков, способных обеспечить решение производственных задач, планомерную и динамичную работу, освоение новых технологий;
- б) обеспечение стабильного, высокого качества результатов труда, роста его производительности и эффективности;
- в) способность оперативно принимать обоснованные, продуманные решения, включаться в производственный процесс;
- г) широкий кругозор и постоянное самосовершенствование путем обучения новым умениям и навыкам, приобретения необходимых профессиональных знаний;
- д) распространение профессиональной экспертизы, стремление оказывать содействие своим коллегам в повышении их профессионального уровня.
- е) знание и соблюдение работниками ЦСМ данного стандарта является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

5.1.3. Инновационность – это:

- а) постоянный поиск новых возможностей, технологий, методов, способствующих эффективности и совершенствованию деятельности;
- б) предложение и внедрение новых способов решения производственных задач;
- в) открытость изменениям, применению более совершенных методов работы;
- г) распространение передовых методов и технологий работы, обмен опытом с работниками

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 5 из 15

ЦСМ, Компании в целом, в том числе с использованием корпоративной системы управления знаниями;

д) умение прогнозировать, моделировать будущую ситуацию, работать на опережение.

5.1.4. **Лояльность** – это:

а) руководство интересами ЦСМ при принятии решений;

б) осознание своей причастности к ЦСМ путем своего трудового вклада в результаты деятельности ЦСМ;

в) исключение действий, способных нанести вред работнику, имуществу, деятельности/имиджу ЦСМ в целом;

г) представление объективной, достоверной информации и данных о состоянии дел;

д) уважение к традициям ЦСМ и людям, их сформировавшим, бывшим работникам ЦСМ;

е) создание и поддержание доброжелательного психологического климата в коллективе.

5.1.5. **Командность** – это:

а) общность интересов и единство ценностей;

б) готовность работать в единой команде для достижения поставленной цели, соблюдая личную ответственность за результаты не только своей, но и совместной деятельности;

в) открытость обсуждения и информирование о принятых решениях;

г) взаимоуважение, взаимопомощь, признание человека как личности.

5.1.6. **Ответственность** – это:

а) способность нести ответственность за совершенные действия;

б) соблюдение достигнутых договоренностей;

в) дисциплинированность в соблюдении норм, правил и сроков исполнения;

г) организованность своего рабочего места и рабочего времени.

5.1.7. **Адаптивность** – это:

а) приведение своих методов работы и стиля поведения в соответствии с требованиями ЦСМ;

б) умение гибко и оперативно отреагировать на изменение ситуации;

в) оперативное переключение с решения одной задачи на другую без потери качества;

г) стремление к сохранению эффективности и результативности деятельности в любых производственных условиях.

5.2. Нормы служебного поведения работников ЦСМ

5.2.1. В целях создания условий для высокопроизводительного труда, раскрытия профессиональных и лучших личностных качеств работников, создания атмосферы творчества, сотрудничества и новаторства, деловые отношения работников ЦСМ основываются на правилах и принципах субординации.

5.2.2. В отношениях с коллегами, контрагентами, деловыми партнерами, заказчиками, поставщиками (и иными заинтересованными сторонами) каждый работник обязан (Изм.1):

а) быть готовым работать в команде и нести ответственность за общий результат;

б) выполнять свои обязательства и договоренности;

в) ценить свое время и время коллег;

г) осуществлять взаимоотношения на основе профессионализма и компетентности;

д) оказывать помощь коллегам, обмениваться с ними знаниями и опытом;

е) объективно оценив, поддерживать инновационные идеи коллег, направленные на поиск наиболее эффективных решений производственных проблем;

ж) быть вежливым и доброжелательным, сдержанным в проявлении негативных эмоций;

и) уважать чужое мнение и решать конфликты путем договоренностей;

к) предостерегать коллег, а также работников подрядных организаций от совершения поступков, способных нанести вред здоровью и деловой репутации работника, а также имиджу и финансовому состоянию ЦСМ;

л) не допускать замалчивания проблем;

м) отстаивать права и интересы ЦСМ;

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 6 из 15

н) соблюдать принципы субординации.

5.2.3 Принцип субординации соответствует принципу иерархической лестницы: младшие сотрудники должны признавать авторитет старших по должности сотрудников, беспрекословно выполнять их указания, не забывая при этом проявлять инициативу в рамках компетенции, вовремя докладывать о результатах своей работы. Вышестоящие работники должны уважать своих подчиненных, придерживаться этики поведения и находить корректные формулировки для приказов.

5.2.4 В отношениях с руководителями каждый работник обязан:

- а) знать имя и отчество руководителей ЦСМ;
- б) при обращении использовать местоимение «Вы»;
- в) оперативно включаться в решение новых задач, поставленных руководителем, без ущерба задачам, решаемым в настоящее время;
- г) выходить с инициативой новых форм, технологий, способов и методов работы;
- д) согласовывать свои действия с непосредственным руководителем;
- е) помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной, доверительной атмосферы;
- ж) соблюдать субординацию;
- и) публично не обсуждать и не подвергать критике действия руководителей.

5.2.5 В отношениях с подчиненными каждый руководитель обязан:

- а) быть примером для подчиненных в сфере профессионализма и соблюдения установленных в ЦСМ требований;
- б) уважать подчиненных и проявлять доброжелательность;
- в) строить деловые отношения на принципах сотрудничества и взаимного доверия;
- г) брать на себя ответственность за принятое решение;
- д) развивать и мотивировать работников, способствуя реализации их профессионального и личностного потенциала;
- е) периодически проводить личные встречи с подчиненными, в том числе для оценки их профессиональной деятельности;
- ж) инициировать вопрос о применении мер взыскания к подчиненным только на достоверных, достаточных, законных основаниях;
- и) критиковать подчиненных за поступки и некорректное поведение только при личных встречах;
- к) публично поощрять подчиненных за достигнутые ими результаты профессиональной деятельности;
- л) уметь признавать просчеты и ошибки в работе и не преследовать подчиненных за конструктивную критику;
- м) при возможности оказывать помощь подчиненным в разрешении личных проблем;
- н) при обращении к подчиненным использовать обращение «Вы», если иная форма обращения не установлена взаимной договоренностью.

5.2.6 В отношениях с представителями ЦСМ, контрагентами, деловыми партнерами, заказчиками **и иными заинтересованными сторонами работники ЦСМ обязаны (Изм.1):**

- а) знать фамилии, имена, отчества деловых партнеров ЦСМ, топ-менеджеров, кураторов ЦСМ по направлениям;
- б) поздравлять их с государственными праздниками, с днями рождения и другими памятливыми датами;
- в) при обращении использовать местоимение «Вы»;
- г) реагировать на запросы, возможные претензии, критику конструктивно и оперативно;
- д) в случае невозможности самостоятельно подготовить и/или предоставить требуемую информацию, незамедлительно информировать о данной ситуации высшее руководство ЦСМ;
- е) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 7 из 15

лицами;

ж) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личностных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

и) соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

к) не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц граждан при решении вопросов личного характера.

5.2.7 Всем работникам ЦСМ, независимо от занимаемой должности и обстоятельств, **категорически запрещается:**

а) использовать конфиденциальную информацию во внеслужебных целях;

б) прямо или косвенно вступать в коммерческие отношения с третьими лицами, если это может нанести ущерб экономическому состоянию и деловой репутации ЦСМ;

в) собирать, использовать, распространять, публично обсуждать информацию о частной жизни и доходах коллег без их согласия;

г) допускать в отношении других работников ЦСМ угрозы и/или применение физического насилия, оскорбительные выражения, шутки, жесты, использование ненормативной лексики;

д) оказывать психологическое давление;

е) допускать дискриминацию по любым признакам;

и) оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

к) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, имеющим коррупционную направленность.

5.2.8. В целях противодействия коррупции работнику необходимо:

а) проявлять при исполнении должностных обязанностей добросовестность, объективность, честность, беспристрастность, не допускать коррупционно-опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение);

б) противодействовать коррупционным проявлениям и предпринимать меры по профилактике коррупции в порядке, установленном действующим законодательством; **выполнять требования антикоррупционной политики (СТО 54) (Изм.1);**

в) уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

г) не допускать получения в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения (неосновательного обогащения) в денежной либо натуральной форме от физических и юридических лиц (подарки, деньги, ценности, ссуды, услуги материального характера, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов и т.д.) для себя и для третьих лиц;

д) принимать меры по недопущению возможности возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно;

е) соблюдать установленные в ЦСМ правила обработки и предоставления служебной информации.

5.2.9. Работник ЦСМ обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 8 из 15

ответственность или(и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

5.2.10 Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам:

а) должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата. Внедрять в практику стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы организации, обеспечивать недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно-опасного поведения;

в) своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

5.3. Деловой этикет

5.3.1. С целью экономии рабочего времени и достижения максимальной результативности при организации и проведении деловых встреч, совещаний и т.п. работникам следует соблюдать нижеприведенные правила:

а) на этапе подготовки деловой встречи организатору необходимо проанализировать возможность решения вопроса дистанционно (путем телефонных переговоров, ВКС, использования электронной почты и т.п.);

б) заблаговременно направить участникам встречи материалы для обсуждения;

в) заранее проинформировать выступающих о регламенте встречи и времени выступления;

г) заранее проверить исправность технических средств, используемых при встрече;

д) участникам встречи необходимо проявить пунктуальность;

е) участникам встречи следует заблаговременно ознакомиться с повесткой встречи, изучить представленные материалы, а также подготовить документы, излагающие собственную позицию;

ж) перед началом мероприятия отключить мобильные средства связи;

и) при первом личном знакомстве участникам встречи целесообразно обменяться визитными карточками;

к) руководителю встречи в начале совещания необходимо ознакомить приглашенных лиц с правилами поведения при чрезвычайной ситуации;

л) лицу, ведущему совещание, следует представить выступающего и указать тему его выступления;

м) выступающим необходимо придерживаться регламента выступления;

н) руководителю встречи следует предоставить участникам возможность высказаться по решаемому вопросу первыми, во избежание «навязывания» собственного мнения присутствующим;

о) при обсуждении вопросов следует выступать кратко, имея подготовленную, обоснованную позицию, излагать мысли литературным языком, следя за четкостью произношения;

п) итогом встречи должно стать принятие решения, определение ответственных за его реализацию лиц и сроков исполнения. Решение должно быть оформлено в виде протокола.

5.3.2. **Деловая переписка и деловое общение с заинтересованными сторонами** как элемент, создающий репутацию ЦСМ, должны соответствовать следующим требованиям (Изм.1):

а) мысль в письме **или речь работника** должны быть выражены/**выстроены** литературным языком, логично, точно, понятно и коротко. Следует избегать многословия, неточностей, двусмысленностей, грамматических ошибок и неясных сокращений;

б) представленные данные (**факты, свидетельства, статистика**) **заинтересованным лицам** (в письме **или при общении**), должны быть достоверны, при необходимости могут быть завизированы **в письме**; **требования к деловой переписке установлены в СТО 04**;

в) стиль **общения или** изложения **в письме/переписке** должен быть вежлив и корректен;

г) недопустимы ошибки в написании фамилии, имени, отчества, должности, почтового адреса

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 9 из 15

и индекса адресата и т.п.;

д) при отправке электронного письма следует указать фамилию, имя, отчество, должность и контактный телефон автора письма;

е) используя электронную почту, необходимо оставлять специальное сообщение о своем временном отсутствии и координаты для связи в случае производственной необходимости;

ж) сохранять конфиденциальность информации, указанной в полученном письме.

5.3.3 Все компьютерное оборудование, мебель, ТМЦ, программное обеспечение и доступ к информационным ресурсам (в т.ч. эл. почтовым ресурсам) и т.п. предоставляются работникам исключительно для выполнения производственных задач, предусмотренных их должностными инструкциями, и не должны использоваться в других (в т.ч. личных) целях. Руководство ЦСМ оставляет за собой право контролировать использование предоставленного оборудования, программного обеспечения и информационных ресурсов и т.п., а также применять к нарушителям требований, установленных настоящим стандартом, меры, предусмотренные трудовым договором, действующими нормативными документами и законодательством Российской Федерации.

5.3.4 ЦСМ предоставляет корпоративную информационную систему (КИС), в т.ч. почтовую систему (электронная почта) и систему электронного документооборота (СЭД) в пользование работникам для организации рабочего процесса. Сообщения, полученные или отправленные через электронную почту и СЭД, не являются частной собственностью, а составляют часть документооборота ЦСМ и подлежат ежедневному просмотру с целью выполнения поставленных производственных задач.

5.3.5 Факты отправки и приема сообщений электронной почты и СЭД фиксируются, а сообщения сохраняются. Руководство ЦСМ оставляет за собой право контролировать содержание электронной почты и СЭД работников ЦСМ, а также возможность использования электронной почты и СЭД в судебных служебных разбирательствах.

5.3.6. **В процессе телефонного общения** следует соблюдать нижеприведенные правила:

а) оперативно отвечать на телефонный звонок (поднимать трубку не позже, чем через 2-3 звонка);

б) не быть навязчивым при звонке (ожидать ответа абонента не более 4-5 гудков);

в) при звонке в ЦСМ представляться, называя должность, организацию, фамилию, имя, отчество;

г) в разговоре быть вежливым, обращаться к собеседнику по имени и отчеству; внимательно выслушивать собеседника, не перебивать и не прерывать разговор, если собеседник не закончил мысль;

д) проявлять сдержанность и корректность, если собеседник вас не понял;

е) переговоры по телефону должны быть краткими и содержательными, большие объемы информации целесообразнее передавать через электронную почту или факс;

ж) оставляя сообщение на автоответчике, представившись, кратко изложить цель звонка и контактный телефон для связи с вами;

и) при отсутствии нужного вам человека на месте необходимо поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свои контактные данные;

к) если звонят коллеге, в данный момент отсутствующему на рабочем месте, следует помочь найти его или принять для него сообщение;

л) если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить должен позвонивший;

м) завершать разговор следует инициатору звонка или старшему по должности;

п) звонки личного характера по служебному телефону производятся в случае крайней необходимости и должны длиться не более 5 минут.

5.4. **Внешний вид работника** – часть его собственной репутации и имиджа ЦСМ в целом; должен способствовать созданию деловой атмосферы. В ЦСМ общепринятым в офисных помещениях, на рабочем месте является деловой стиль одежды. В соответствии с этим принципам предъявляются

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 10 из 15

следующие требования к внешнему виду работников ЦСМ:

а) одежда работника ЦСМ должна соответствовать сезону, характеру работы и ситуации, а также соответствовать основному назначению его деятельности, быть функционально целесообразной, удобной для работы;

б) нормой является общепринятый деловой стиль одежды, который отличает официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность, а также не отвлекающий от выполнения производственных задач и должностных обязанностей ни самого работника, ни окружающих;

в) одежда должна быть аккуратной. Ее строгость, элегантность и опрятность должны символизировать стабильность, надежность, значимость и культуру работника ЦСМ;

г) деловой стиль для мужчин предполагает костюм классического покроя умеренных, неярких тонов: пиджак/джемпер и брюки, сорочка с длинным рукавом предпочтительно светлых тонов, галстук. Допускаются пиджак и светлая футболка в сочетании с джинсами темного цвета классического покроя, джемпер и кофта классического кроя спокойных тонов, классические туфли. В летнее время при отсутствии пиджака допускается сорочка с коротким рукавом, а также отсутствие галстука. Недопустимым в деловом образе мужчины являются белые или яркие носки, бриджи, шорты, спортивный стиль (прогулочные брюки, майки или футболки), сланцы, сандалии, кроссовки;

д) деловой стиль для женщин предполагает строгий костюм: жакет и юбка, жакет и брюки, жакет и/или джемпер, платье классического кроя. Допускается также сочетания: блуза и юбка, блуза и брюки; классическая обувь с устойчивым каблуком; чулки и колготки без узоров. Недопустимым в деловом образе женщины являются слишком короткие и/или обтягивающие юбки, шорты, яркие кричащие или полупрозрачные ткани.

е) в случае принятия участия в протокольных мероприятиях обязателен деловой стиль. Допускается стиль «смарт кэжуал» или «бизнес кэжуал», сочетающие в себе элементы официального стиля с элементами более свободной одежды. В цветовой гамме рекомендуются приглушённые оттенки: тёмно-синий (синий морской), чёрный, серый, коричневый или белый.

В случае участия в публичных мероприятиях (с участием СМИ, представителей органов власти, бизнеса и т.д.) для работников обязателен деловой стиль одежды или спецодежда. Аксессуары должны быть уместны или запрещены при использовании СИЗ в соответствии с требованиями законодательства РФ. Недопустимо ношение броских и вечерних аксессуаров (серьги, кольца, колье, подвески ярких оттенков, с крупными деталями и т.д.);

ж) парфюмерные средства должны быть с умеренной интенсивностью запаха;

и) следует избегать чрезмерно ярких цветов и вызывающих фасонов одежды (с открытыми плечами и спиной), броских аксессуаров;

к) в административных зданиях, офисных помещениях ЦСМ независимо от времени года необходимо иметь сменную обувь; недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;

л) в административных зданиях, офисных помещениях ЦСМ не допускается ношение спортивной, домашней одежды и обуви;

м) волосы должны быть чистыми, своевременно подстриженными, причёска – аккуратной и не вызывающей, должна подчеркивать деловой имидж сотрудника, не быть вызывающей.

н) лицо мужчин должно быть чисто выбрито, если работник носит усы и/или бороду – они должны быть ухожены.

п) спецодежда и обувь должны соответствовать условиям труда и принятым в ЦСМ стандартам;

р) недопустима открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела.

5.4.1 В дни отъезда в служебную командировку и/или возвращение из командировки при нахождении сотрудника ЦСМ на рабочем месте допускаются отклонения от настоящих правил по внешнему виду.

5.4.2 Допускается свободный стиль одежды в последний день рабочей недели в том случае, если у сотрудника в этот день не запланированы протокольные деловые встречи или переговоры с клиентами ЦСМ.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 11 из 15

5.4.3 Работники, которым согласно установленным в ЦСМ нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах производства работ.

5.4.4 Работники рабочих профессий обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды. При использовании спецодежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.

5.4.5 Каждый работник ЦСМ несет персональную ответственность за соблюдение данных требований. За первое нарушение данных правил, в т.ч в части внешнего вида, руководитель работника в праве сделать ему устное предупреждение о недопустимости нарушения, за повторные - работник может быть привлечен к дисциплинарной ответственности.

5.5. Рекомендации при общении в социальных сетях

5.5.1. Не следует регистрироваться в социальных сетях от имени или вместо другого работника ЦСМ, государственных служащих или политических деятелей («фальшивый аккаунт»), а также вводить в заблуждение относительно своей личности.

5.5.2. При комментировании или публикации в социальных сетях информации, прямо или косвенно относящейся к деятельности ФБУ «Нижегородский ЦСМ», деятельности органов государственной власти, политических партий, общественных организаций, работникам следует четко и недвусмысленно обозначать, что их комментарии представляют собой их личную точку зрения и не являются официальной позицией ЦСМ. Следует избегать формулировок, которые могут дать основания интерпретировать высказывания работника как выражающие официальную позицию ЦСМ.

5.5.3. Следует избегать обсуждения в социальных сетях отношений между работниками и оценок других работников ЦСМ.

5.5.4. Не рекомендуется размещать в личных аккаунтах в социальных сетях фотографии и видеоматериалы с изображениями помещений и производственных объектов ЦСМ.

5.5.5. Работники ЦСМ вправе распространять через социальные сети информацию, в том числе фото и видеоматериалы, размещенные на официальных интернет - ресурсах ФБУ «Нижегородский ЦСМ», в корпоративных средствах массовой информации, книгах, буклетах, брошюрах и т.д.

5.5.6. Не следует распространять через социальные сети информацию о ЦСМ, опубликованную в некорпоративных средствах массовой информации, так как в ней могут содержаться недостоверные данные.

5.5.7. Не рекомендуется загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать любую информацию, которая нарушает общепризнанные этические нормы и стандарты, в том числе содержит сцены жестокого обращения с животными, угрозы, дискредитирует, оскорбляет других лиц, содержит бранные слова и ругательства.

5.5.8. Рекомендуется избегать публикации в социальных сетях негативной информации, относящейся к деятельности конкурентов, клиентов, партнеров, поставщиков и т.д.

5.5.9. Не следует размещать в своей подписи к сообщениям, направляемым с корпоративного адреса электронной почты, или с любого другого адреса, но от имени работника ЦСМ, ссылки на свои личные аккаунты в социальных сетях. Допускается размещение ссылок только на официальные аккаунты ФБУ «Нижегородский ЦСМ» в социальных сетях.

5.5.10. Общение в социальных сетях на рабочем месте, как в рабочее, так и в нерабочее время разрешено работникам ЦСМ исключительно для выполнения производственных задач, предусмотренных соответствующими должностными инструкциями. Следует помнить, что любая социальная сеть может стать средой для распространения вирусов и других вредоносных и шпионских программ, что может привести не только к заражению вашего компьютера и всей корпоративной сети, но и к потере данных, в том числе относящихся к конфиденциальной информации.

5.5.11. Работники ЦСМ могут принимать участие в работе профессиональных интернет-сообществ на рабочем месте, как в рабочее, так и в нерабочее время только по согласованию с непосредственным руководителем и директором ЦСМ.

5.5.12. Следует иметь в виду, что пользователь социальной сети не может контролировать

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 12 из 15

распространение информации в сети интернет. Размещенная информация не может быть полностью удалена.

5.6. Законодательные ограничения при общении в социальных сетях

5.6.1. При общении в социальных сетях следует учитывать, что законодательством Российской Федерации запрещено:

5.6.1.1. Распространять, в том числе публиковать в социальных сетях, информацию, распространение которой ограничено в соответствии с законодательством, в том числе коммерческую тайну, инсайдерскую информацию.

5.6.1.2. Осуществлять обработку персональных данных других лиц, не отнесенных к общедоступным субъектам персональных данных, в том числе распространять ставшие известными персональные данные любых лиц (в том числе домашние адреса, номера телефонов, адреса электронной почты, паспортные данные, а также информацию прямо или косвенно указывающую на принадлежность других лиц к ЦСМ) без получения соответствующего предварительного согласия субъектов персональных данных.

5.6.1.3. Без соответствующего разрешения правообладателя использовать (регистрировать в социальных сетях аккаунты, создавать сообщества и др.) товарные знаки и/или фирменные наименования юридических лиц.

5.6.1.4. Размещать, загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать любую информацию, которая содержит результаты чужой интеллектуальной деятельности, если такие действия могут нарушать законные права и интересы правообладателей и других лиц.

5.6.1.5. Рассылать или иным образом распространять несанкционированные коммерческие сообщения, осуществлять массовые рассылки сообщений без согласия других лиц.

5.6.1.6. Загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вредоносные компьютерные программы.

5.6.1.7. Размещать, загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать любую информацию, которая нарушает требования российского и международного законодательства, в том числе:

а) содержит порнографические изображения и тексты или сцены сексуального характера с участием несовершеннолетних;

б) содержит описание средств и способов суицида, любое подстрекательство к его совершению;

в) содержит информацию, о способах, методах разработки, изготовления и использования наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, местах приобретения таких средств, веществ и их прекурсоров, а также о способах и местах культивирования наркосодержащих растений;

г) пропагандирует и/или способствует разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды;

д) содержит клевету, то есть заведомо ложные сведения, порочащие честь и достоинство другого лица или подрывающие его репутацию;

е) содержит сведения о частной жизни лица, составляющие его личную или семейную тайну;

ж) содержит экстремистские материалы, в том числе пропагандирует фашизм или идеологию расового превосходства, насильственное изменение основ конституционного строя и нарушение целостности Российской Федерации, оправдание терроризма, и иную информацию, распространение которой ограничено или запрещено законом.

5.6.1.8. Размещать, публиковать, распространять или предоставлять доступ к любой информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, в случае если доступ детей к такой информации не ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 13 из 15

6. ЗАПИСИ

6.1. Записи настоящим стандартом не предусмотрены.

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

7.1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред.от 30.12.2021) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп. вступив. в силу с 01.01.2022).

7.2. Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

7.3. Закон Нижегородской области от 7 марта 2008 года № 20-З «О противодействии коррупции в Нижегородской области».

7.4. Устав ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

7.5. Коллективный договор.

7.6. Правила внутреннего трудового распорядка ФБУ «Нижегородский ЦСМ».

Примечание

При пользовании настоящим стандартом необходимо проверить действие ссылочных документов в информационной системе общего пользования (например, Консультант+, ТехЭксперт и т.п.). Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

ФБУ «Нижегородский ЦСМ»	СТО 38-2022	Изменение №1 от 04.05.2023
		Страница 14 из 15

Разработчик документа:

Начальник отдела управления персоналом
должность

О.В. Тюкина
Фамилия И.О.

Согласовано:

Начальник отдела собственной безопасности

Л.Л. Тамайко

Руководитель проектов в области информационных технологий

М.Н. Шигонцев

Помощник директора

С.Ю. Сазанова

Помощник директора

Е.В. Матюгина

Начальник отдела систем менеджмента

Е.В. Пашина

