

ЕТИЧЕН КОДЕКС ЗА ПОВЕДЕНИЕ
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА КАЧЕСТВОТО НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Този кодекс определя правилата за етично поведение на служителите в Агенцията за качеството на социалните услуги, наричани по-нататък за краткост „служителите“, и има за цел да повиши общественото доверие в техния професионализъм и почтеност.

Чл. 2. Дейността на служителите се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, добросъвестност, безпристрастност, равнопоставеност, отговорност, политически неутралитет, почтеност, конфиденциалност, отчетност, колегиалност и учтивост, определени в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

Чл. 3. Дейността на служителите се осъществява при спазване на международните принципи за защита на данните и националното законодателство, гарантиращо неприкосновеност на личността и личния живот на физическите лица, посредством опазване фактите и/или сведенията, станали известни на служителя при или по повод изпълнение на служебните му задължения.

Глава втора ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА, ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА И ДРУГИ ОРГАНИЗАЦИИ

Чл. 4. (1) В отношенията си с физическите лица, с юридическите лица и с други организации служителите действат съобразно принципите по чл. 2, включително при използването на информационни и комуникационни технологии.

(2) При изпълнение на служебните си задължения служителите зачитат и спазват правата и основните свободи на всички граждани в съответствие с действащото българско законодателство и международните договори, по които Република България е страна.

(3) Служителите са длъжни да се произнасят по исканията на лицата по ал. 1 и да им предоставят цялата необходима информация с оглед защитата на техните права и интереси.

(4) Служителите отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват лицата по ал. 1 към друг служител, притежаващ съответната компетентност.

(5) Служителите информират лицата по ал. 1 относно възможностите за обжалване в случаи на допуснати от администрацията нарушения или отказ за извършване на административна услуга.

(6) Служителите са длъжни да опазват и да не разкриват извън установения ред информация за лицата по ал. 1, станала им известна при или по повод изпълнение на служебните им задължения и представляваща законово защитена тайна.

(7) Служителите са длъжни да не проявяват грубост, невъзпитание и неуважение към лицата по ал. 1, които обслужват.

Чл. 5. (1) При осъществяването на административно обслужване служителите са длъжни да спазват всички принципи и задължителни стандарти за качество на

административното обслужване, уредени в нормативните актове и във вътрешните правила за организация на административното обслужване в Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) При водене на телефонни разговори служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

(3) Служителите не трябва да укриват, поправят, повреждат или унищожават документи на лицата по чл. 4, ал. 1, постъпили в Агенцията.

Глава трета **ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл. 6. (1) При спазване на принципите по чл. 2 служителите подпомагат изпълнителния директор на Агенцията при изпълнението на взетите решения и осъществяването на неговите правомощия.

(2) Служителите изпълняват стриктно и безпристрастно своите професионални задачи, като носят отговорност за своите действия или бездействия.

(3) Служителите са длъжни да изпълняват задълженията и функциите си с необходимия професионализъм, като поддържат актуални знания и повишават уменията си, необходими за ефективното изпълнение на служебните си задължения.

(4) Когато правят предложения пред изпълнителния директор на Агенцията или съответния ръководител, служителите предоставят цялата информация, отнасяща се до вземането на конкретно решение.

Чл. 7. (1) Служителите са длъжни да спазват служебната йерархия и да изпълняват актовете на горестоящите органи и служители от Агенцията.

(2) Служителите не са длъжни да изпълняват незаконосъобразен акт, издаден по установения ред, когато той съдържа очевидно за тях правонарушение.

(3) Служителите могат да поискат писмено потвърждаване, когато в отправените до тях устни заповеди се съдържат очевидни правонарушения.

(4) Служителите не са длъжни да изпълнят нареждане, което засяга техни права, правата на техните съпрузи или на лицата, с които се намират във фактическо съжителство, роднини по права линия, по сребрена линия до четвърта степен включително, и по сватовство до втора степен включително. В тези случаи те незабавно уведомяват ръководителя, от когото са получили нареждането.

Чл. 8. (1) Служителите представят пред непосредствения си ръководител или изпълнителния директор открито и честно проблемите, които възникват в процеса на работа.

(2) Служителите уведомяват непосредствения си ръководител или изпълнителния директор за обстоятелства, които са им станали известни при изпълнението на служебните им задължения и които са от значение за изпълнението на целите на администрацията или за опазването на авторитета на институцията.

(3) Служителите са длъжни да докладват на непосредствения си ръководител или на изпълнителния директор всички административни слабости, пропуски и нарушения, които според тях създават предпоставки за корупция, измами и нередности.

Чл. 9. Служителите не трябва да изразяват лично мнение, включително чрез информационни и комуникационни технологии, по начин, който може да бъде тълкуван като официална позиция на Агенцията.

Чл. 10. (1) При изпълнение на служебните си задължения служителите опазват повереното им имущество, включително служебните компютри, с грижата на добър стопанин и не допускат използването му за лични цели. Служителите са длъжни своевременно да информират непосредствения си ръководител за загубата или повреждането на повереното им имущество.

(2) Документите, данните и служебният достъп до интернет могат да се използват от служителите само за изпълнение на служебните им задължения при спазване на правилата за защита на информацията.

(3) Служителите нямат право да предоставят достъп до повереното им служебно имущество и документи на администрацията на външни лица или членове на семейството си, освен в изрично предвидените от закона случаи.

(4) Служителите се легитимират със служебна карта единствено при изпълнение на служебните си задължения.

(5) Служителите не могат да ползват служебния си електронен подпис за лични цели.

Чл. 11. (1) Служителите са длъжни да спазват установеното работно време за изпълнение на възложените им задължения.

(2) Служителят уведомява незабавно непосредствения си ръководител за наличието на обстоятелства, възпрепятстващи навременното явяване на работа или изпълнението на възложените му служебни задължения, в случаите на ползване на отпуск поради временна неработоспособност, както и във всички останали случаи на отсъствие от работното място, независимо от причината за това.

Чл. 12. (1) Обработването на лични данни от служителите трябва да бъде ограничено до степен, необходима за изпълнението на законосъобразни специфични цели.

(2) Служебната информация, с която разполагат служителите, не може да бъде използвана с користна цел, нито да бъде разгласявана пред други лица освен по предвидения от закона ред.

(3) Служителят е длъжен да спазва нормативните изисквания за достъп до информацията, както и правилата за защита на физическите лица във връзка с обработването на лични данни, както и по отношение на свободното движение на лични данни и запазва анонимността на лицата.

(4) Служителят обработва информация при спазване на основните принципи заложи в нормативните актове.

(5) Служителят не разгласява лични данни и информация извън установения от закона ред, както и не вписва неверни данни в документи, издавани от Агенцията за качеството на социалните услуги.

Глава четвърта **АНТИКОРУПЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл. 13. (1) Служителите не допускат поведение, което ги въвлича в корупция, и противодействат на такива прояви и на други неправомерни действия в държавната администрация.

(2) Служителите не допускат да бъдат поставени в икономическа или друга зависимост, както и да искат и да приемат подаръци, услуги, пари, облаги или други ползи, които могат да повлияят на изпълнението на служебните им задължения.

(3) Служителите не могат да приемат подаръци или облаги за извършване на работа, която влиза в служебните им задължения, нито да извършват дейност извън тяхната компетентност.

(4) Служителите не приемат облага или обещание за облага, за да упражнят влияние при вземане на решение от други длъжностни лица във връзка с изпълнение на служебните им задължения.

(5) Служителите не посредничат за получаване от друго на облага, за да бъде извършено или да не бъде извършено действие по служба.

Чл. 14. (1) Служителите не могат да извършват дейност в частен интерес, която е в нарушение на глава осма от Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество и на глава трета от Наредбата за организацията и реда за извършване на проверка на декларациите и за установяване конфликт на интереси.

(2) Служителите подават декларации за несъвместимост и декларации за имущество и интереси по образец и в сроковете, указани в Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество.

(3) Служителите подават декларации за промяна в декларираните обстоятелства в декларациите за несъвместимост и в декларациите за имущество и интереси в частта за интересите и за произхода на средствата при предсрочно погасяване на задължения и кредити в посочения от закона срок.

Чл. 15. Служителите са длъжни да докладват на изпълнителния директор за станали им известни данни за корупция или за конфликт на интереси в Агенцията.

Глава пета **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЕГИТЕ**

Чл. 16. (1) В отношенията си с колегите, включително при използването на информационни и комуникационни технологии, служителите проявяват уважение и коректност, като не допускат поведение, което накърнява достойнството и правата на отделна личност или създава враждебна или обидна среда.

(2) Служителите уважават мнението на колегите си и се съобразяват с правото им на личен живот. В отношенията между служителите не се допускат никакви форми на дискриминация.

(3) В отношенията между служителите не се допуска поведение на тормоз от психически, физически, сексуален и всякакъв друг характер.

(4) Служителите, които са станали свидетели на неетично поведение, на насилие, на нехуманно или обидно отношение към което и да е лице от страна на друг служител, докладват на непосредствения си ръководител или на изпълнителния директор.

Чл. 17. (1) Когато противоречията между служители не могат да бъдат разрешени от самите тях, те търсят съдействието на ръководителите си.

(2) Служителите на ръководни длъжности са длъжни да предприемат необходимото за преодоляване на конфликтите, за които са узнали, и/или за премахване на условията за тяхното поддържане. За целта могат да бъдат ангажирани

други служители от Агенцията, преминали обучения за управление и/или решаване на конфликти.

Чл. 18. (1) Служителите на ръководни длъжности проявяват отговорност към подчинените си, като подпомагат изпълнението на служебните им задължения и професионалното им развитие.

(2) Служителите на ръководни длъжности се отнасят към подчинените си с уважение и зачитат личното им достойнство.

(3) В случаите на назначаване, преместване или кариерно израстване на подчинените им, служителите на ръководни длъжности се водят от принципите на законност, равнопоставеност, добросъвестност, безпристрастност, отчетност и не допускат никаква форма на дискриминация.

(4) Служителите на ръководни длъжности трябва да дават пример за професионално, безпристрастно и ефективно изпълнение на служебните задължения.

Глава шеста **ЛИЧНО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл. 19. (1) При изпълнение на служебните си задължения и в обществения си живот, включително при използването на информационни и комуникационни технологии, служителите следват поведение, което не уронва престижа на държавната служба.

(2) Служителите не допускат както на работното си място, така и извън него, включително при използването на информационни и комуникационни технологии, поведение, несъвместимо със закона и с правилата за поведение на този етичен кодекс.

(3) Служителите се стремят да избягват в поведението си конфликтни ситуации, а при възникването им целят да ги преустановят, като запазят спокойствие и контролират поведението си.

Чл. 20. Служителите не могат да участват в прояви, с които накърняват престижа на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Чл. 21. Служителите не могат да упражняват дейности или да заемат други длъжности, които съгласно Конституцията или закон са несъвместими с длъжността, която заемат.

Чл. 22. Служителите придобиват и управляват имуществото си, без да злоупотребяват със служебното си положение.

Чл. 23. В обществения си живот и при изпълнение на служебните си задължения служителите нямат право да се възползват от служебното си положение или да използват правомощията си с цел извличане на лична облага.

Чл. 24. (1) На работното си място служителите спазват представителния или работен вид на облеклото в зависимост от длъжността, която заемат.

(2) Деловият външен вид изключва носенето на къси поли и панталони; спортни дрехи с лога, надписи или натрапчиви мотиви или щампи; блузи/ризи/рокли - прозрачни, с дълбоки деколтета, с гол гръб, с тънки презрамки; къси блузи; бюстиета; поли с дълбоки цепки; чехли и джапанки, натрапчиви бижута.

(3) При посещения в Народното събрание, Министерския съвет, министерства и други организации в страната и чужбина, както и при посещения на официални делегации в Агенцията за качеството на социалните услуги и други официални събития е задължително носенето на официално облекло което включва:

1. за жените - костюм (сако и пола/панталон, риза/ делова блуза); комбинация от сако, пола/панталон и риза/делова блуза; комбинация от сако и рокля; обувки „класически“ тип - затворени;

2. за мъжете – костюм, риза и вратовръзка; комбинация от сако, панталон, риза и вратовръзка; затворени обувки с класическа и изчистена форма.

Глава седма ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 25. (1) Служител „човешки ресурси“ в дирекция „Административно-правно, финансово и информационно обслужване“ запознава служителя с разпоредбите на този кодекс в 7-дневен срок от първоначалното му встъпване в длъжност.

(2) Новопостъпилите служители удостоверяват с подпис, че са запознати с кодекса.

(3) Непосредственият ръководител осъществява контрол за съответствието на поведението на служителите с правилата по този кодекс и при констатирани нарушения докладва на дисциплинарно наказващия орган.

Чл. 26. (1) При неспазване нормите на поведение в този кодекс служителите носят дисциплинарна отговорност съгласно Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

(2) Констатирането на действия по ал. 1 се извършва чрез изготвяне на протокол, подписан от непосредствения ръководител.

(3) Протоколът се докладва на главния секретар в срок от 3 (три) дни от съставянето му за предприемане на законосъобразни действия по търсене на дисциплинарна отговорност.

Чл. 27. Служителите не могат да бъдат санкционирани поради факта, че са докладвали за случай на нарушение на този кодекс.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Всички служители в Агенцията за качеството на социалните услуги са длъжни да се запознаят и да спазват Етичния кодекс.

§ 2. За неуредените в този Етичен кодекс въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

§ 3. Етичният кодекс влиза в сила от датата на утвърждаването му от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги със заповед № РД-01-28/ 26.01.2021

§ 4. Изменения и допълнения в Етичния кодекс могат да се извършват по реда на неговото утвърждаване.