

# Кодекс професійної етики

Визнання освіти без кордонів!



## Зміст

- 1 Призначення Кодексу  
Що таке кодекс професійної етики?
- 2 Коротко про нас
- 3 Правова основа
- 4 Наша Місія
- 5 Цінності ENIC Ukraine
- 6 Принципи ENIC Ukraine
- 7 Принципи етичної поведінки працівника ENIC Ukraine
  - 7.1 Професіоналізм
  - 7.2 Законність
  - 7.3 Чесність та порядність
  - 7.4 Відповідальність
  - 7.1 Об'єктивність
  - 7.2 Прозорість
  - 7.3 Конфіденційність
  - 7.4 Підзвітність
- 8 Комунікація між співробітниками
- 9 Комунікація з клієнтами
- 10 Зовнішній вигляд
- 11 Робота з інформацією
- 12 Конфлікт інтересів

1

## Призначення Кодексу

Що таке кодекс професійної етики?

*Кодекс професійної етики – документ, в якому визначені правила та принципи ENIC Ukraine і яких дотримуються всі працівники*

**Це практичний дороговказ, що допоможе:**

- створити безпечне та справедливе професійне середовище
- орієнтуватися у щоденній роботі
- будувати професійні, конструктивні та доброзичливі стосунки з колегами, клієнтами та партнерами
- приймати етичні рішення
- продовжити забезпечувати прозорість, добросовісність та якість послуг, які ми надаємо
- зміцнювати позитивний імідж, репутацію і довіру до ENIC Ukraine



## 2

## Коротко про нас

### Юридична назва

Державне підприємство «Інформаційно-іміджевий центр»

### Рік заснування

2007 рік

### Початок діяльності

верифікація українських документів про освіту: червень 2009 року  
визнання іноземних освітніх кваліфікацій: грудень 2010 року

### Підпорядкування

Міністерство освіти і науки України

### Функції

Національний інформаційний центр академічної мобільності ENIC Ukraine

## 2 Коротко про нас

### Мета

Забезпечення в Україні високоякісного сервісу в сфері визнання освітніх кваліфікацій задля підтримки розвитку міжнародної академічної мобільності, сприяючи впровадженню інноваційних рішень у сфері освіти та підсилюючи довіру до української системи освіти на глобальному рівні

### Структура

- відділ верифікації документів про освіту
- відділ визнання іноземних кваліфікацій
- адміністрація

### Основна діяльність

- інформаційно-технічне забезпечення перевірки автентичності документів про освіту, виданих в Україні
- організаційно-інформаційне супроводження процесу визнання освітніх кваліфікацій, виданих навчальними закладами інших країн
- виконання функцій національного інформаційного центру академічної мобільності

## 3 Правова основа

### Міжнародний вимір

ENIC Ukraine виконує важливу роль у реалізації зобов'язань України, закріплених у **Конвенції про визнання кваліфікацій** з вищої освіти в європейському регіоні, підписаній у Лісабоні у 1997 році



### Національний вимір

Відповідно до **постанови КМУ від 31.08. 2011 № 924** ДП «Інформаційно-іміджевий центр» виконує функції національного центру академічної мобільності, що включають:

- перевірку автентичності документів про освіту, виданих навчальними закладами України та за кордоном
- організацію експертизи та встановлення еквівалентності кваліфікацій
- участь у підготовці міжурядових угод щодо визнання кваліфікацій
- співпрацю в межах міжнародної мережі національних інформаційних центрів з академічного визнання та мобільності тощо

*Сприяти інтеграції української освіти у європейський та міжнародний освітній простір за допомогою наступних інструментів:*

- надання інформації про українську систему освіти стейкхолдерам в країнах ЄПВО та інших країнах світу задля сприяння прозорості, довірі та взаєморозумінню щодо стандартів української освіти
- підтримка позитивного міжнародного іміджу української освіти через офіційні канали комунікації та відповідно до міжнародних стандартів
- забезпечення надання послуг клієнтам за допомогою якісних, ефективних та прозорих інструментів, зокрема шляхом:
  - ✓ рекрутингу та професійного навчання персоналу задля високого рівня компетентностей та етичних стандартів
  - ✓ використання цифрових технологій для оперативної обробки запитів, забезпечення прозорості та доступності послуг
  - ✓ впровадження сучасних технологій та процедур для визнання освіти, що відповідають міжнародним вимогам та є доступними
  - ✓ створення відкритих каналів для комунікації з міжнародними партнерами і стейкхолдерами, що сприятиме підвищенню довіри та співпраці на міжнародному рівні
- моніторинг та вдосконалення практик визнання й верифікації документів про освіту на основі власного досвіду та досвіду інших країн

**✓ Нульова толерантність до корупції**

Ми говоримо «ні!» корупції!

**✓ Командна робота**

Поодинці – ми краплі, разом – океан!  
Взаємодопомога – наш девіз!

**✓ Клієнтоорієнтованість**

Ми не працюємо з папірцями, ми працюємо з людьми! Ми поважаємо Ваш вибір!

**✓ Професійність**

Наша компетентність у відповідальних діях!

**✓ Неупередженість**

Основа наших дій: факти і законодавство!

**✓ Етичність і доброчесність**

Ми дотримуємося високих етичних стандартів!  
Ми чесні і порядні!

**✓ Повага до людини**

Кожна людина цінна і важлива!

**✓ Співпраця**

Разом з партнерами ми зростаємо професійно!

**✓ Розвиток**

Ми постійно навчаємося і навчаємо!

## 6 Принципи ENIC Ukraine

### 1 Прозорість процедур

кожен крок верифікації українських документів та визнання іноземних кваліфікацій зрозумілий і послідовний

### 2 Доброзичливість та порядність

ми чесні, уважні та завжди готові допомогти колегам та клієнтам

### 3 Відсутність зловживань

працюємо відкрито: без прихованих умов, несправедливих вимог чи зловживань довірою клієнтів

### 4 Швидкість і змістовність

оперативно реагуємо на запити та надаємо інформативні й зрозумілі відповіді

### 5 Розширення горизонтів

працюємо над доданням нових послуг, які відкривають нові можливості для клієнтів

### 6 Розвиток команди

створюємо експертний колектив через навчання, мотивацію та командну роботу

### 7 Рівні можливості

у команді кожен співробітник має рівні можливості для професійного розвитку та навчання незалежно від статі, віку, національності, релігії чи будь-яких інших відмінностей

### 8 Безпечне середовище

дотримуємося політики протидії дискримінації та домагань: підтримуємо культуру поваги та безпеки, де кожен почувається цінним і захищеним

*Принципи етичної поведінки є невід'ємною складовою системи цінностей ENIC Ukraine. Вони визначають, яким чином співробітники взаємодіють із клієнтами, колегами та партнерами, забезпечують довіру і професійність у виконанні місії Центру*

### Основні принципи етичної поведінки співробітника ENIC Ukraine:

- Професіоналізм
- Законність
- Чесність та порядність
- Відповідальність
- Об'єктивність
- Прозорість
- Конфіденційність
- Підзвітність



## 7.1 Професіоналізм

*Від професіоналізму співробітника залежить довіра клієнтів і репутація ENIC Ukraine*

### **Кожен співробітник ENIC Ukraine:**

- використовує свій професійний досвід, знання, навички та уміння для якісного виконання поставлених завдань
  - постійно підвищує свій професійний рівень
  - удосконалює компетенції у сфері верифікації українських документів про освіту та визнання іноземних освітніх кваліфікацій
  - розвиває культуру комунікації з клієнтами та колегами
  - проявляє ініціативу, відповідальність і творчий підхід
- ! Недбале ставлення до роботи неприпустиме.

## 7.2 Законність

*Виконання вимог законодавства забезпечує прозорість та легітимність всіх процесів, зменшує ризики для клієнтів та команди, підтримує репутацію ENIC Ukraine як надійного партнера*

Кожен співробітник ENIC Ukraine у своїй роботі суворо дотримується вимог міжнародного права, зокрема чинного у Європейському просторі вищої освіти, законодавства України, розпоряджень Міністерства та внутрішніх регламентів ENIC Ukraine. Усі рішення та дії законодавчо обґрунтовані.

! **Порушення законодавства неприпустиме.**



## 7.3 Чесність та порядність

*Високий моральний стандарт та порядність у взаємодії з клієнтами та між колегами зміцнює довіру до ENIC Ukraine, сприяє продуктивному обміну інформацією та досвідом у команді, запобігає конфліктам і підвищує ефективність спільної роботи*

Кожен співробітник ENIC Ukraine поважає права, свободи, законні інтереси, честь, гідність, репутацію та почуття осіб, з якими він взаємодіє при виконанні своїх посадових обов'язків; уникає будь-яких форм зловживань, конфлікту інтересів або корупційних дій.

- ! Неприпустимим є провокування конфліктних ситуацій, погроз, шантажу, підкупу, введення в оману, використання складних матеріальних чи особистих обставин або інших протизаконних заходів для досягнення своїх професійних чи особистих цілей.

## 7.4 Відповідальність

*Усвідомлене та відповідальне ставлення до своїх рішень і дій забезпечує якість послуг ENIC Ukraine, підтримує довіру клієнтів і сприяє злагодженій роботі команди*

Кожен співробітник ENIC Ukraine сумлінно й вчасно виконує покладені на нього обов'язки, бере відповідальність за результати своєї роботи, дотримується процедур, стандартів та термінів, перевіряє коректність інформації, з якою працює.

- ! Не допускається формальний підхід до виконання завдань, перекладання відповідальності на колег, ігнорування або несвоєчасне реагування на виявлені недоліки та помилки в роботі.



## 7.5 Об'єктивність

*Об'єктивний підхід у роботі забезпечує справедливість і рівне ставлення до всіх клієнтів та колег, зміцнює довіру до ENIC Ukraine як неупередженої і професійної установи*

Кожен співробітник ENIC Ukraine опрацьовує документи та запити, обирає стратегію дій у робочих ситуаціях на основі фактів, встановлених правил і професійних стандартів, – без упередженості, особистих симпатій чи антипатій. Усі рішення приймаються виключно відповідно до законодавства та внутрішніх процедур.

- ! Неприпустимим є вплив особистих інтересів, зовнішнього тиску, суб'єктивних оцінок або сторонніх чинників на професійні рішення та результати роботи.

## 7.6 Прозорість

*Прозорість процедур робить процеси зрозумілими та передбачуваними для клієнтів і команди, зміцнює надійність ENIC Ukraine та підвищує ефективність взаємодії команди*

Кожен співробітник ENIC Ukraine діє відкрито, надає чіткі й зрозумілі пояснення щодо етапів і строків процедур верифікації українських документів та визнання іноземних кваліфікацій, а також логіки у прийнятті рішень, забезпечуючи, у межах своїх повноважень, доступність інформації для клієнтів і колег.

- ! Неприпустимим є приховування важливої інформації, надання неповних або нечітких роз'яснень, а також непрозорість дій, що може вводити в оману клієнтів або ускладнювати роботу команди.



## 7.7 Конфіденційність



*Дотримання принципу конфіденційності забезпечує захист персональних даних, зберігає довіру клієнтів і партнерів*

Кожен співробітник ENIC Ukraine дотримується вимог законодавства України і міжнародних стандартів у сфері захисту інформації, зокрема не розголошує інформацію, що стала відома під час виконання посадових обов'язків (персональні дані клієнтів, службова інформація з обмеженим доступом тощо). Обробка, зберігання та передача такої інформації здійснюється виключно у межах законодавства та за внутрішніми регламентами ENIC Ukraine.

- ! Заборонено розголошення, передача третім особам або несанкціоноване використання інформації та персональних даних, отриманих у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.

## 7.8 Підзвітність

*Підзвітність забезпечує високу якість роботи та узгодженість дій у команді, сприяючи прозорому управлінню і вдосконаленню процесів роботи*

Кожен співробітник ENIC Ukraine несе відповідальність за виконання своїх посадових обов'язків перед керівництвом, колегами та клієнтами, своєчасно звітує керівникам про виконані дії та результати роботи, надає необхідну інформацію для аналізу й ухвалення управлінських рішень.

- ! Приховування інформації, ухилення від звітування, надання недостовірних даних або відмова пояснювати прийняті рішення у межах посадових повноважень є неприпустимим.

## Комунікація між співробітниками

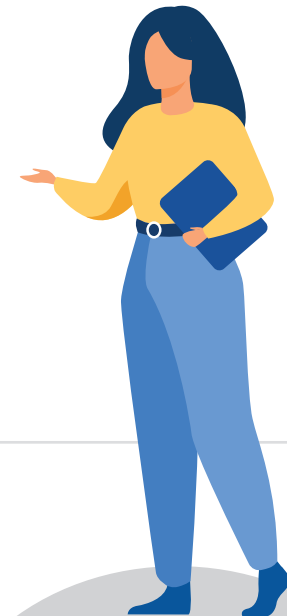
- ✓ Комунікація між співробітниками, незалежно від посади або сфери діяльності, будується на принципах взаємної поваги, доброзичливості, відкритості, командної роботи та орієнтації на співпрацю. Будь-які форми зневажливого або образливого ставлення неприпустимі.
- ✓ Співробітники забезпечують чіткий, зрозумілий та своєчасний обмін інформацією, що сприяє ефективній роботі команди. Використовуються професійні та ввічливі формулювання у всіх письмових і усних контактах.
- ✓ Керівники відкриті до спілкування зі співробітниками, надають рівні можливості для виконання обов'язків, підтримують ініціативу підлеглих, враховують специфіку їх роботи та відповідають за оцінку результатів. Діяльність керівників ґрунтується на неупередженості та справедливості.
- ✓ Підлеглі дотримуються принципів поваги, дисципліни та субординації, сумлінно виконують свої обов'язки і завдання керівників відповідно до посадових інструкцій.
- ✓ Співробітники активно підтримують колег у досягненні спільних цілей, сприяють обміну знаннями та ресурсами, допомагають один одному в роботі та розвитку професійних навичок.
- ✓ Під час обговорення робочих питань співробітники дотримуються вимог конфіденційності – не поширюють внутрішню інформацію без дозволу та не використовують її у власних цілях.
- ✓ Співробітники керуються принципами поваги, доброзичливості, об'єктивності та неупередженості, пріоритетом інтересів ENIC Ukraine та дотриманням високих стандартів професійної етики.

- ✓ Кожен співробітник спілкується з клієнтами ввічливо, толерантно та доброзичливо, незалежно від ситуації чи складності запиту. Важливо підтримувати професійну атмосферу і створювати відчуття безпеки та довіри.
- ✓ Усі дії та комунікаційні рішення мають бути спрямовані на захист інтересів ENIC Ukraine, дотримання її стандартів та репутації, при цьому балансує інтереси клієнта й організації.
- ✓ Інформація та консультації надаються чесно і неупереджено, без особистих переваг, упереджень або дискримінації. Рішення приймаються на основі фактів і стандартів.
- ✓ Усі повідомлення, письмові та усні, повинні бути зрозумілими для клієнта, без непотрібних складних термінів. Інформація надається своєчасно та у повному обсязі для правильного розуміння.
- ✓ Співробітники гарантують збереження приватності та ділової інформації клієнтів, не поширюють її без дозволу та дотримуються вимог законодавства та внутрішніх політик щодо обробки персональних даних.
- ✓ Клієнтські запити вирішуються оперативно та конструктивно. Співробітники демонструють компетентність, готовність до допомоги та активне сприяння у вирішенні проблем.
- ✓ Кожен контакт із клієнтом має будуватися на принципах довіри, відкритості та партнерства, щоб підтримувати позитивний імідж ENIC Ukraine та сприяти сталим професійним відносинам.

*Зовнішній вигляд співробітника є складовою професійного іміджу ENIC Ukraine.*

Кожен співробітник ENIC Ukraine дотримується ділового стилю у одязі, охайності та стриманості, що відповідає офіційному статусу установи. Під час роботи з клієнтами, офіційних заходів та зустрічей зовнішній вигляд має підкреслювати професіоналізм і повагу до партнерів та клієнтів.

- ! Зовнішній вигляд, що може негативно вплинути на репутацію ENIC Ukraine, є неприпустимим.



*Відповідальне поводження з інформацією забезпечує довіру клієнтів та партнерів ENIC Ukraine і гарантує якість рішень.*

Кожен співробітник ENIC Ukraine:

- працює лише з достовірними джерелами інформації;
- перевіряє коректність даних перед їх використанням;
- дотримується внутрішніх процедур зберігання та обробки інформації;
- забезпечує належний захист документів та електронних даних.

**!** Неприпустимими діями є спотворення інформації, недбале зберігання документів, несанкціонований доступ до баз даних або використання службової інформації в особистих цілях.

*Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів гарантує об'єктивність, законність та неупередженість рішень ENIC Ukraine.*

Кожен співробітник:

- уникає ситуацій, у яких особисті інтереси можуть вплинути на професійні рішення;
- своєчасно, зокрема не пізніше наступного робочого дня, повідомляє керівництво про потенційний або реальний конфлікт інтересів;
- не бере участі у прийнятті рішень у разі наявності особистої зацікавленості.

**!** Приховування конфлікту інтересів або використання службового становища для отримання особистої вигоди є неприпустимими.

# Створюємо майбутнє разом!

Визнання освіти без кордонів!

[www.enic.in.ua](http://www.enic.in.ua)  
[www.naric.in.ua](http://www.naric.in.ua)  
[www.apostille.in.ua](http://www.apostille.in.ua)

 *@Enic Ukraine*

 *@EnicUkraine*

