



**Российская Федерация
Республика Карелия**

**Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Республики Карелия»**

ПРИКАЗ

9 марта 2022 года

№ 24 – ОД

Петрозаводск

**Об утверждении и введении в действие
Кодекса этики и служебного поведения работников
Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
Республики Карелия»**

В целях обеспечения соблюдения основных правил служебного поведения и общих принципов профессиональной служебной этики, добросовестного и эффективного исполнения работниками ГБУ РК «МФЦ РК» должностных обязанностей,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 10 марта 2022 года Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее – Кодекс).
2. Приказ ГБУ РК «МФЦ РК» от 13.05.2020 года № 33 считать утратившими силу.
3. Специалисту по персоналу Урбан И.Д. ознакомить всех работников ГБУ РК «МФЦ РК» с настоящим Кодексом под подпись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

А.М. Богданов

Исполнитель:
Тельминова Наталья Николаевна, тел.333051, доб.10401

КОДЕКС
этики и служебного поведения работников
Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
Республики Карелия»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее по тексту - Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее по тексту - Учреждение).

2. Кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 года «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Карелия, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

3. Положения Кодекса распространяются на всех работников Учреждения (далее по тексту - работники).

4. Работники Учреждения обязаны руководствоваться содержащимися в Кодексе принципами и правилами поведения.

5. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации, вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с настоящим Кодексом.

6. Знание и соблюдение работниками Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

7. Основными задачами Кодекса являются:

- закрепление целей, задач и корпоративных ценностей Учреждения;
- обеспечение осознания работниками ответственности перед физическими и юридическими лицам (далее - заявителями) и руководством Учреждения за превышение своих должностных обязанностей, а также своей роли в реализации функций Учреждения;
- определение основ взаимоотношений работников с заявителями, участниками Учреждения, а также внутри Учреждения.

II. ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

8. Учреждение создано на основании распоряжения Правительства Республики Карелия № 530р-П от 31 августа 2012 года, в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», другими правовыми актами.

9. Учреждение находится в ведомственном подчинении Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия.

10. Предметом деятельности Учреждения является организация централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. Основными целями создания Учреждения являются:

- упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами государственных муниципальных услуг;
- повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления;
- повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.
- внедрение практики интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия.

12. Свою деятельность Учреждение осуществляет во взаимодействии с Министерством экономического развития и промышленности Республики Карелия, Министерством имущественных и земельных отношений Республики Карелия, федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления.

13. Полное официальное наименование Учреждения - Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия».

14. Официальное сокращённое наименование Учреждения - ГБУ РК «Многофункциональный центр Республики Карелия», ГБУ РК «МФЦ РК».

III. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

15. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

16. Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Республики Карелия, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу Учреждения;
- при исполнении трудовых обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

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

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения и служебной субординации;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Учреждения;

- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

- проявлять честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционного 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).

17. В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

- незамедлительно уведомлять руководство Учреждения обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- не получать в связи с исполнением трудовых обязанностей вознаграждения от заявителей (ценные подарки, денежное вознаграждение и иные вознаграждения);

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

18. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19. Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несёт персональную ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

20. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

21. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

– принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчинённые ему работники не допускали коррупционного опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

– не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений, религиозных организаций.

IV. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

22. К основным корпоративным ценностям работника Учреждения относятся:

– **Законность.** Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Российской Федерации, Республики Карелия, соглашения о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти Республики Карелия, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов и органами местного самоуправления Республики Карелия, положения Устава Учреждения, иные локальные нормативные акты Учреждения.

– **Преданность делу.** Мы преданны общему делу. Мы стремимся к достижению целей и реализации задач Учреждения.

– **Профессионализм.** Мы добросовестно, своевременно, качественно и эффективно выполняем свои должностные обязанности. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию. Мы проявляем инициативу, ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы Учреждения.

– **Результативность.** Мы никогда не забываем, что самое главное в нашей деятельности - это результат.

– **Корпоративность.** Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обмениваемся с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.

– **Ответственность.** Мы ответственны перед учредителем за результаты нашей деятельности, перед заявителями - за качество, условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, перед своими коллегами - за выполнение данных им обещаний. Мы всегда выполняем то, что обещали.

– **Репутация.** Мы всегда заботимся о положительной репутации Учреждения и не допускаем ни слов, ни действий (бездействий), способных отрицательно повлиять на нее.

– **Лояльность.** Мы лояльно относимся к решениям, принимаемым руководством Учреждения и всячески способствуем их реализации.

V. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

23. Работнику Учреждения необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин Российской Федерации имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

24. Работник Учреждения воздерживается от:

– любого вида высказываний и действий (бездействий) дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

– грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых обвинений;

– замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных угроз, оскорбительных выражений препятствующих нормальному общению.

25. Работники призваны способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

26. Внешний вид работника при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к Учреждению, а также соответствовать фирменному стилю (Приложение № 1).

27. Работнику запрещается курение в местах, перечисленных в статье 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

VI. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С ЗАЯВИТЕЛЕМ

28. Общение с заявителем основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

29. Работник общается с заявителем лично, неукоснительно соблюдая, в том числе, правила, указанные в Приложении № 2 к настоящему Кодексу.

30. Работник общается с заявителем по телефону, неукоснительно соблюдая, в том числе, правила, указанные в Приложении № 3 к настоящему Кодексу.

31. Работник своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Учреждения.

32. Работник не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему известными в процессе работы.

33. Работник относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.

34. Работнику запрещается принимать денежные средства и подарки, как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

VII. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С РАБОТНИКАМИ

35. Руководство Учреждения строит отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

36. Работник строит отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результаты работы. При общении с коллегами работник придерживается правил, указанных в Приложении № 4 к настоящему Кодексу.

37. Работник строит конструктивные отношения с руководителями и подчинёнными, основанные на уважении и доверии, с соблюдением норм и правил делового этикета, указанных в Приложении № 5 к настоящему Кодексу.

38. Руководство Учреждения принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работника, а также создает все необходимые условия для профессионального роста и повышения социального благополучия работника.

39. Работник обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя (начальника) в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.

40. Руководство Учреждения с пониманием относится к участию своих работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Учреждение и его структурные подразделения (отдела), а также непосредственно на выполнение работником своих должностных обязанностей.

41. Работник не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию об Учреждении и его структурных подразделениях (отделах), не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях.

VIII. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

42. Работник нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, участниками Учреждения, руководством, коллегами, подчинёнными.

43. Работник предупреждает конфликтные ситуации и/или принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликта.

44. В случае возникновения конфликтной ситуации работник прилагает все усилия для её оперативной ликвидации (Приложение № 6 к настоящему Кодексу).

45. Работник не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность в конфликтной ситуации, а прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

46. Работник не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю (начальнику).

47. Работник вносит предложения по эффективному разрешению конфликтной ситуации.

IX. БЕЗОПАСНОСТЬ

48. Учреждение обеспечивает доступность информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

49. Работник обеспечивает сохранение служебной информации, коммерческой тайны и персональных данных, ставших ему известными в процессе выполнения им своих должностных обязанностей.

50. Работник распространяет информацию относительно деятельности Учреждения и его структурных подразделений (отделов) представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством Учреждения, непосредственным руководителем (начальником).

51. Обеспечение безопасности работников и заявителей является неотъемлемой частью деятельности Учреждения.

52. Работник не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным ценностям Учреждения и его структурных подразделений (отделов).

53. Работник не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

Х. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

54. Все работники Учреждения должны быть ознакомлены с Кодексом под подпись.

55. Каждый работник имеет право вносить предложения по изменению и дополнению Кодекса. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя директора (непосредственного руководителя) Учреждения.

56. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Учреждения, а также общепризнанными этическими нормами.

57. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса утверждается приказом директора Учреждения.

58. Работники Учреждения обязаны соблюдать порядок, установленный настоящим Кодексом.

ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКОВ

- Работник должен выглядеть аккуратно.
- Прическа должна быть выдержана в спокойном стиле.
- Волосы должны быть чистыми.
- У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены.
- Маникюр должен быть аккуратным.
- Драгоценности или бижутерия не должны бросаться в глаза.
- Одежда работников должна быть выдержана в деловом стиле.
- Варианты одежды для мужчин, работающих в отделе предоставления услуг: брюки чёрного или тёмно-серого цвета, рубашка белого цвета (допускается светлых тонов, не кричащих оттенков), фирменный галстук Учреждения, завязанный простым узлом, обувь предпочтительно чёрного цвета или в тон костюма, возможно дополнение аксессуарами фирменного стиля.
- Варианты одежды для женщин, работающих в отделе предоставления услуг: юбка (длина - не выше колен) или классические брюки черного или темно-серого цвета, блузка или рубашка белого цвета (допускается светлых тонов, не кричащих оттенков), фирменный платок Учреждения, завязанный офисным узлом, обувь предпочтительно чёрного цвета, возможно дополнение аксессуарами фирменного стиля. Ношение мини-юбок и одежды с глубоким декольте запрещено.
- В рабочее время для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок (телесного либо черного цвета) за исключением летнего периода времени при температуре воздуха +25 ос и выше.
- Одежда должна быть в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.
- В рабочее время работники отдела предоставления услуг, за исключением начальника и его заместителя, обязаны носить именной знак – бейдж, на котором должны быть указаны полное наименование должности, фамилия, имя, отчество.
- Запрещено ношение предметов одежды слишком ярких и кричащих оттенков.
- Ношение спортивной одежды, обуви в рабочее время категорически запрещено.

ПРАВИЛА ЛИЧНОГО ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКА С ЗАЯВИТЕЛЕМ

- Общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя.
- Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.
- При разговоре с заявителем не следует нарушать его личное пространство (держаться на расстоянии не ближе 1,2 метра).
- Работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию.
- Ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, не важно, нравится он или нет.
- Работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с заявителем следует использовать соответствующие фразы («доброе утро», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.).
- Нужно уметь тактично сообщать заявителю даже неприятные новости.
- Слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности.
- Недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно.
- Запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучительно.
- Не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни.
- Нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии.
- Запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ждёт.
- Категорически запрещено ссориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей.
- Не стоит демонстрировать свое неодобрение нетрезвому заявителю.
- Следует избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже если они обоснованы.
- В случае возникновения жалоб и претензий следует незамедлительно на них реагировать и приложить все усилия для их устранения.
- Работник обязан выяснить причину недовольства, раздражения и гнева заявителя и принять все возможные меры для ее устранения.
- Категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в Учреждение.
- Следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать.
- Недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем.

- С детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми.
- Нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно, слишком громко. Даже если они плохо слышат или не понимают, обращаться необходимо именно к ним, а не к сопровождающим.

ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКА С ЗАЯВИТЕЛЕМ

- На телефонный звонок отвечайте не позже трёх сигналов.
- Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности.
- Если во время разговора телефон случайно отключился, в данном случае, перезванивает тот, кто звонил.
- В начале разговора нельзя спрашивать «Кто говорит?».
- Позвонив заявителю, сначала уточните, есть ли возможность разговаривать.
- Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. В очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона.
- В ходе общения с заявителем обязательно используйте слова: «извините», «пожалуйста», «спасибо».
- Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым.
- Даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительно тона при разговоре с заявителем.
- Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно.
- При общении с заявителем по телефону по возможности Вы не должны использовать слова: «как сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и так далее. У заявителя указанные слова могут вызвать раздражение.
- В речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова, так как это создает впечатление ее бедности и монотонности.
- Краткость и информированность - важнейшие требования при общении с заявителем. Это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, но и умеете избежать ненужных повторов.
- Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до точки или хотя бы логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать.
- Следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, так как «каждый слышит то, что понимает». Рекомендуются использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники обязаны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчинённым на «Вы» и по имени отчеству;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем (начальником);
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЯМИ И ПОДЧИНЁННЫМИ

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы и для будущего развития Учреждения.

Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчинённым пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчинённых в присутствии других работников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчинёнными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при общении с непосредственным руководителем (начальником) соблюдать служебную субординацию;
- информировать непосредственного руководителя (начальника) о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение непосредственного руководителя (начальника) и если Вы уверены в своей правоте, попросите его о личной встрече;
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчинённому;
- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

Кроме того, в Учреждении существуют следующие корпоративные правила и нормы:

- лояльность отношений к решениям, принимаемым руководством Учреждения;
- ведение здорового образа жизни;
- активное участие в корпоративных мероприятиях;
- формирование и поддержание командного духа в коллективе;
- непрерывная работа по созданию и поддержанию положительного имиджа Учреждения.

МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- Заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны Работника, и это внимание должно быть естественным, а не преувеличенным.
- При возникновении конфликта следует позволить заявителю выговориться, «выпустить пар». Необходимо выслушать спокойно и терпеливо все претензии, не перебивать и не комментировать его высказывания.
- Следует предложить заявителю обосновать претензии. После того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к диалогу. Нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы.
- Желательно использовать нестандартные приемы. Можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения, попросив у него совета и т.д.
- Необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта. Для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия/жалоба заявителя, чтобы оперативно устранить ее причины.
- При обоснованной претензии заявителя необходимо поблагодарить его за то, что он привлек внимание Учреждения к данному вопросу, извиниться за причиненные неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта.
- Если решить проблему «на месте» не представляется возможным, нужно аргументировано разъяснить причины отсрочки и уточнить, сколько времени потребуется для принятия решения по данному вопросу.
- В неясных случаях, прежде чем предлагать решение, важно проверить факты, подтверждаемые или оспариваемые заявителем. Если претензии заявителя оказались безосновательными (надуманными), чтобы снять напряженность и оставить положительное впечатление об Учреждении - напомните заявителю о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в Учреждении, предложите заполнить специальную анкету и т.д.
- Обязательно нужно подчеркивать внимание и уважение к заявителю, даже если он разгневан и срывается на крик. Можно в беседе переспрашивать заявителя, например, «Скажите, у Вас есть другая точка зрения?», «Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?», «Как, на Ваш взгляд, можно решить данную проблему?», «Каким образом, по Вашему мнению, можно разрешить данную проблему?». Такие вопросы позволяют подчеркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

Приемы, которые нельзя применять в конфликтных ситуациях с заявителем:

- давать оценку поступков и высказываний заявителя с критической точки зрения;
- видеть в действиях заявителя плохие намерения;
- демонстрировать свое превосходство, говорить назидательным тоном;
- обвинять заявителя, снимая ответственность как лично с себя, так и с Учреждения, предъявлять ответные претензии;
- игнорировать интересы заявителя;
- преувеличивать свою роль, выходить за рамки своей компетенции;
- позволять себе раздражительный тон, демонстрировать недовольство и т.д.