

**УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПАВЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

Взвешен 2026

№ 138-п
Экз. № 1

р.п. Павловка

**О Кодексе профессиональной этики
работников администрации Павловского
муниципального округа Ульяновской области**

В целях повышения положительного имиджа, добросовестного и эффективного исполнения должностных (служебных) обязанностей работниками администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, формирования у них устойчивого антикоррупционного поведения:

1. Создать совет по вопросам профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

2. Утвердить:

2.1. Кодекс профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (приложение № 1).

2.2. Состав совета по вопросам профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (приложение № 2).

3. Отделу кадров, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (Чебоксаровой С.Г.) обеспечить изучение и соблюдение «Кодекса профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области», лицами, замещающими должности муниципальной службы и должности, не являющиеся должностями муниципальной службы.

4. Рекомендовать лицам, замещающим должности муниципальной службы и должности, не являющиеся должностями муниципальной службы, неукоснительно следовать нормам Кодекса профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

5. Признать утратившими силу:

распоряжение администрации муниципального образования «Павловский район» от 28.02.2023 № 34-р «О Кодексе профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Павловский район»»;

распоряжение администрации муниципального образования «Павловский район» от 05.04.2023 № 87-р «О внесении изменения в распоряжение

администрации муниципального образования «Павловский район» от 28.02.2023 № 34-р».

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на исполняющего обязанности руководителя аппарата администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области Малькову О.В.

**Глава администрации
Павловского муниципального
округа Ульяновской области**



А.В.Мочалова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к распоряжению администрации
Павловского муниципального округа
Ульяновской области
от 03 апреля № 138-р

КОДЕКС профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Кодекс профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (далее – Кодекс) представляет собой свод ценностей администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, принципы и правила профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, которыми они должны руководствоваться при исполнении должностных обязанностей и во внеслужебной деятельности.

Кодекс направлен на формирование положительного имиджа администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, добросовестное и эффективное исполнение должностных обязанностей работниками администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, формирование у них устойчивого антикоррупционного поведения.

1.2. Под работниками администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области для целей настоящего Кодекса понимаются лица, замещающие должности муниципальной службы и должности, не являющиеся должностями муниципальной службы (далее также – работники).

1.3. Реализация настоящего Кодекса основана на добровольном принятии и осознанном соблюдении его положений работниками.

1.4. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О государственной гражданской службе») и Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», распоряжением Губернатора Ульяновской области от 13.12.2022 № 1275-р «О формировании и развитии профессиональной культуры в Правительстве Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных

органах Ульяновской области и подведомственных им организациях», а также с учётом общечеловеческих нравственно-этических принципов».

1.5. Работник, поступающий на муниципальную службу (работу) в администрацию Павловского муниципального округа Ульяновской области, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

2. Единая модель ценностей и миссии администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

Работникам администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при осуществлении своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в Единой модели ценностей, миссии в администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, профессиональных и личностных качеств (компетенции), которыми необходимо руководствоваться работникам при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности, согласно приложению № 1 к Кодексу.

3. Принципы профессионального взаимодействия работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области

3.1. Работникам администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при взаимодействии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) работнику администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;

2) проявлять вежливость и доброжелательность;

3) почтительно относиться к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам;

4) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;

5) проявлять заинтересованность к вопросу гражданина, представителя организации и нести персональную ответственность за результат;

6) не перебивать гражданина, представителя организации в процессе разговора;

7) излагать свои мысли чётко и в убедительной форме, не допуская оскорблений или грубости в общении;

8) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области;

9) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

3.2. Работникам администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при взаимодействии друг с другом необходимо:

1) проявлять уважение, исключая обращения на «ты» без взаимного согласия;

2) соблюдать субординацию;

3) самостоятельно осуществлять свои должностные обязанности, исключая перекладывание своей работы на коллег;

4) проявлять сдержанность и стрессоустойчивость;

5) не допускать обсуждения личных и профессиональных качеств работников в коллективе;

6) не допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, их руководителей, включая решения вышестоящего исполнительного органа либо исполнительного органа, в котором работник замещает (занимает) должность;

7) оказывать содействие в формировании взаимопонимания, взаимопомощи и доброжелательности в коллективе.

3.3. Администрация Павловского муниципального округа Ульяновской области при взаимодействии с работниками:

1) строит свои отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимоуважения, взаимопонимания и стабильности;

2) поощряет профессиональное и личностное развитие работников, создают для этого условия, позволяющие работникам реализовать свои способности, иметь перспективу должностного роста в порядке, предусмотренном законодательством;

3) одобряет активное участие работников, направленное на любое улучшение операций и процессов, протекающих в администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, для повышения эффективности их деятельности;

4) принимает меры по охране здоровья работников посредством пропаганды здорового образа жизни, вовлечения в занятия спортом.

3.4. В целях положительного восприятия обществом деятельности работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области и формировании личной репутации работникам при осуществлении профессиональной (служебной) деятельности необходимо руководствоваться правилами поведения во внеслужебное (рабочее) время, при пользовании онлайн – сервисами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе социальными сетями, являющимися приложением № 2 к настоящему Кодексу.

3.5. В администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области исключены любые формы проявления дискриминации в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам.

3.6. Работникам администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при осуществлении взаимодействия посредством телефонной связи с гражданами, организациями и другими работниками администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области необходимо придерживаться единой этики ведения телефонных разговоров, изложенной в стандарте ведения телефонных разговоров, являющемся приложением № 3 к настоящему Кодексу.

4. Основные принципы профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области

Основными принципами профессиональной этики, которыми должны руководствоваться работники администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, являются:

- 1) законность – неукоснительное соблюдение при исполнении должностных обязанностей требований законодательства Российской Федерации и законодательства Ульяновской области;
- 2) профессионализм – глубокое овладение профессией, своевременное и качественное выполнение поставленных задач, постоянное совершенствование профессиональных знаний и умений;
- 3) честность – избегание лжи, утаивания или двусмысленности информации при исполнении должностных обязанностей;
- 4) служение государству и общественным интересам – понимание того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов государственной власти и работников;
- 5) уважение личности – уважение чести и достоинства человека, его деловой репутации;
- 6) неподкупность – противостояние проявлению коррупции во всех её видах, а также обязательность принятия мер по недопущению возникновения коррупционной опасной ситуации;
- 7) преемственность – уважение к труду и опыту старших поколений, эффективное использование института наставничества;
- 8) взаимное уважение – командный дух в работе, доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач;

9) инициативность – активность и самостоятельность работников в оптимизации исполнения должностных обязанностей;

10) открытость к диалогу – открытый и честный обмен информацией, готовность совместно выработать оптимальное решение;

11) лояльность – верность, приверженность законодательству Российской Федерации, Ульяновской области, нормативным правовым актам исполнительных органов, в которых осуществляют свою профессиональную служебную (трудовую) деятельность, и принятым правилам и нормам поведения в них;

12) патриотизм – любовь к Родине, преданность своему Отечеству и своему народу, стремление своими действиями служить ему, укреплять, развивать и защищать Отечество.

5. Основные правила профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области

5.1. В целях реализации основополагающих принципов профессиональной этики:

5.1.1. Всем работникам следует:

1) исполнять должностные обязанности в пределах полномочий администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области без политических предпочтений и ангажированности, добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы муниципального образования;

2) при исполнении должностных обязанностей, а также во внеслужебное (внерабочее) время руководствоваться нравственными нормами, основанными на постулатах гуманизма, социальной справедливости и правах человека и гражданина;

3) знать истинное положение дел на вверенном участке работы, воспринимать и решать проблемы людей как свои собственные;

4) придерживаться делового стиля поведения, основанного на самодисциплине и выражающегося в профессиональной компетентности, обязательности, аккуратности, точности, внимательности, умении ценить своё и чужое время;

5) вести себя с чувством собственного достоинства, доброжелательно и открыто, внимательно и предупредительно, вызывая уважение людей к исполнительным органам;

6) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

7) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную (трудовую) деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

8) постоянно контролировать своё поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, неприязни, недоброму настроению или дружеским чувствам влиять на исполнение должностных обязанностей;

9) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе органов государственной власти, а также оказывать содействие в получении достоверной информации;

10) в речи придерживаться грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского литературного языка, не допускать сквернословия и выражений, подчёркивающих негативное, презрительное отношение к людям;

11) информировать непосредственного руководителя о причинах своего отсутствия;

12) бережно относиться к служебному удостоверению и осознавать, что его утрата влечёт ответственность, установленную законодательством;

13) беречь государственное имущество, в том числе предоставленное для исполнения должностных обязанностей;

14) в общении с людьми обращаться к ним на «Вы», по имени и отчеству (последнее в случае его наличия);

15) принимать активное участие в корпоративных оздоровительных, спортивных и культурных мероприятиях;

16) придерживаться общепринятого делового стиля в одежде, который отличают официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность, согласно Стандарту внешнего вида работников муниципального образования, установленному приложением № 4 к настоящему Кодексу;

17) всемерно содействовать формированию позитивного облика администрации муниципального образования и воздерживаться от поведения, которое могло бы нанести ущерб их репутации и авторитету;

18) воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации, от обозначения в иностранной валюте (условных денежных единицах) стоимости на территории Российской Федерации товаров, работ, услуг и иных объектов гражданских прав, сумм сделок между резидентами Российской Федерации, показателей бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации, размеров государственных и муниципальных заимствований, государственного и муниципального долга, за исключением случаев, когда это необходимо для точной передачи сведений либо предусмотрено законодательством Российской Федерации, обычаями делового оборота.

5.1.2. Всем работникам никогда не следует:

1) допускать поведение, которое является или может быть расценено как предательство по отношению к государству;

2) допускать влияние политических убеждений на свои действия при исполнении должностных обязанностей;

- 3) проявлять подобострастие и пренебрежение к людям независимо от их служебного положения и социального статуса;
- 4) проявлять по отношению к людям высокомерие, грубость, неуважительное отношение, оскорбительные высказывания и угрозы;
- 5) использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность исполнительных органов, организаций, гражданских служащих и должностных лиц при решении вопросов личного характера или оказания помощи лицам, состоящим в родственных или свойственных отношениях;
- 6) использовать служебное положение как способ получения наград, почётных званий, подарков;
- 7) приобретать и использовать неоправданно дорогие служебные автомобили, оргтехнику, офисную мебель, в служебных командировках использовать неоправданно дорогие гостиницы (отели) и допускать чрезмерные представительские расходы;
- 8) курить в зданиях, занимаемых администрацией Павловского муниципального округа Ульяновской области, и на прилегающих территориях, за исключением специально отведённых мест для курения;
- 9) вести себя оскорбительно и агрессивно в отношении других работников независимо от их должностного положения.

5.1.3. Не допускается разглашение сведений конфиденциального характера или служебной информации, ставшей известной работникам при исполнении своих должностных обязанностей.

6. Роль работников, замещающих руководящие должности в укреплении принципов и правил поведения подчинённых им лиц

6.1. Работники, замещающие руководящие должности, своим личным примером формируют принципы и правила поведения своих подчинённых.

6.2. Поведение работника, замещающего руководящую должность, его умение управлять подчинёнными возглавляемого им подразделения администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, проведение разъяснительной работы и создание морально-психологического климата в коллективе, способствует развитию доверия и инициативы работников, их сопричастности к достижениям всего коллектива и, как следствие, повышению эффективности и результативности их профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

6.3. Работнику, замещающему руководящую должность, важно в своей деятельности осуществлять взаимосвязь с подчинёнными, предполагающую:

- 1) индивидуальный подход к каждому работнику, находящемуся в подчинении, с учётом особенностей его характера, квалификации и отношения к делу;
- 2) сохранение эмоционального спокойствия по отношению с подчинёнными;

3) проявлять подобострастие и пренебрежение к людям независимо от их служебного положения и социального статуса;

4) проявлять по отношению к людям высокомерие, грубость, неуважительное отношение, оскорбительные высказывания и угрозы;

5) использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность исполнительных органов, организаций, гражданских служащих и должностных лиц при решении вопросов личного характера или оказания помощи лицам, состоящим в родственных или свойственных отношениях;

6) использовать служебное положение как способ получения наград, почётных званий, подарков;

7) приобретать и использовать неоправданно дорогие служебные автомобили, оргтехнику, офисную мебель, в служебных командировках использовать неоправданно дорогие гостиницы (отели) и допускать чрезмерные представительские расходы;

8) курить в зданиях, занимаемых администрацией Павловского муниципального округа Ульяновской области, и на прилегающих территориях, за исключением специально отведённых мест для курения;

9) вести себя оскорбительно и агрессивно в отношении других работников независимо от их должностного положения.

5.1.3. Не допускается разглашение сведений конфиденциального характера или служебной информации, ставшей известной работникам при исполнении своих должностных обязанностей.

6. Роль работников, замещающих руководящие должности в укреплении принципов и правил поведения подчинённых им лиц

6.1. Работники, замещающие руководящие должности, своим личным примером формируют принципы и правила поведения своих подчинённых.

6.2. Поведение работника, замещающего руководящую должность, его умение управлять подчинёнными возглавляемого им подразделения администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, проведение разъяснительной работы и создание морально-психологического климата в коллективе, способствует развитию доверия и инициативы работников, их сопричастности к достижениям всего коллектива и, как следствие, повышению эффективности и результативности их профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

6.3. Работнику, замещающему руководящую должность, важно в своей деятельности осуществлять взаимосвязь с подчинёнными, предполагающую:

1) индивидуальный подход к каждому работнику, находящемуся в подчинении, с учётом особенностей его характера, квалификации и отношения к делу;

2) сохранение эмоционального спокойствия по отношению с подчинёнными;

7.7. Во взаимоотношениях с проверяемыми организациями работник не должен допускать нарушений законных прав и интересов проверяемых организаций и обязан строго руководствоваться нормами законодательства, своим должностным регламентом (должностной инструкцией), установленными правилами и методическими рекомендациями.

7.8. Работник обязан быть независимым от проверяемых, и других заинтересованных организаций, и должностных лиц. Ничто не должно влиять на независимость работника, в том числе внешнее давление или влияние на работника, предвзятое мнение работника относительно личности проверяемого, проверяемой организации, проекта или программы, предшествующая проверке работа в проверяемой организации.

7.9. Работнику не следует вступать с руководством и работниками проверяемой организации в такие отношения, которые могут его скомпрометировать или повлиять на способность действовать независимо.

7.10. Работник не вправе использовать свой официальный статус, а также сведения конфиденциального характера или служебную информацию, ставшую известной при исполнении должностных обязанностей, в личных целях либо в интересах третьей стороны.

7.11. Работнику рекомендуется воздерживаться от обсуждения с представителями организаций и граждан, чья выгода зависит от решений и действий работника, следующих тем, которые могут восприниматься как просьба о даче взятки, например: низкий уровень денежного содержания работника и нехватка денежных средств на реализацию тех или иных нужд; желание приобрести то или иное имущество, получить ту или иную услугу; отсутствие работы у родственников работника; необходимость поступления детей работника в образовательные организации и прочее.

7.12. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен принимать меры по недопущению коррупционно опасного поведения подчинёнными работниками:

- 1) создавать условия недопущения и преодоления коррупционно опасных ситуаций;
- 2) инициировать или принимать решение о проведении служебных проверок (в соответствии с компетенцией);
- 3) инициировать или принимать решение о применении мер дисциплинарного взыскания (в соответствии с компетенцией);
- 4) одобрять антикоррупционное поведение работников;
- 5) своим личным поведением подавать пример честности, неподкупности, беспристрастности и справедливости; проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, коррупционно опасного поведения.

8. Реализация Кодекса

8.1. Отдел кадров, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области

(далее – Отдел кадров) обязан ознакомить каждого вновь принятого работника с Кодексом под личную подпись и дать ссылку его размещения на сайте администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

8.2. Работник обязан знать и соблюдать принципы, нормы и правила, установленные Кодексом, и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

Работнику не следует пренебрежительно относиться к соблюдению Кодекса самому, а также препятствовать другим работникам применять его положения.

Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

8.3. Работник должен понимать, что явное и систематическое нарушение норм Кодекса несовместимо с дальнейшей трудовой деятельностью.

8.4. За нарушение принципов и правил, установленных Кодексом, работник несёт моральную ответственность перед обществом и служебным коллективом.

Наряду с моральной ответственностью работник, допустивший нарушение норм Кодекса и совершивший в связи с этим дисциплинарный проступок, несёт дисциплинарную ответственность.

8.5. В случае отсутствия понимания по применению положений Кодекса в конкретной ситуации работник обязан обратиться за разъяснениями к непосредственному руководителю и (или) в совет по вопросам профессиональной этики работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (далее – Совет).

8.6. Совет является совещательным и консультационным органом, действующим на постоянной основе. Организационное обеспечение деятельности Совета осуществляет Отдел кадров.

Совет состоит из председателя Совета, секретаря Совета и членов Совета.

В состав Совета включаются:

руководитель аппарата администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (председатель Совета);

представитель Отдела кадров, делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (секретарь Совета);

работники, имеющие стаж службы (работы) в органах местного самоуправления не менее 5 лет, а также обладающие незапятнанной репутацией и непререкаемым авторитетом в служебном коллективе.

Задачами Совета являются:

мониторинг реализации Кодекса, выработка предложений по его изменению;

консультирование работников по применению положений Кодекса;

разработка рекомендаций по использованию Кодекса в конкретных ситуациях;

рассмотрение информации, поступившей от работников, о фактах нарушения другими работниками норм Кодекса;

выработка рекомендаций Главе администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области по привлечению к ответственности, предусмотренной Кодексом, работника, допустившего нарушение норм Кодекса.

8.7. Заседание Совета проводится по решению представителя нанимателя либо на основании письменного заявления работника, но не чаще одного раза в квартал. Решение Совета принимается открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Совета. При равенстве голосов решающим является голос председательствующего на заседании Совета.

8.8. Решение Совета оформляется протоколом в течение двух рабочих дней со дня заседания Совета. Протокол подписывается председателем Совета, заместителем председателя Совета, секретарём Совета и членами Совета, присутствующими на заседании.

9. Ответственность за нарушения положений настоящего Кодекса

9.1. Нарушение работником положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Совета.

9.2. В случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений настоящего Кодекса влечёт применение к работнику мер, предусмотренных законодательством, в том числе дисциплинарной ответственности.

9.3. Соблюдение работником настоящего Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к распоряжению администрации
Павловского муниципального
округа Ульяновской области
от 03 августа № 138-р

СОСТАВ **совета по вопросам профессиональной этики работников** **администрации Павловского муниципального округа** **Ульяновской области**

Председатель совета:

Малькова Оксана Валерьевна – исполняющий обязанности
руководителя аппарата администрации Павловского муниципального округа
Ульяновской области;

Секретарь совета:

Чебоксарова Светлана Геннадьевна, главный специалист по кадрам
отдела кадров, делопроизводства и работы с обращениями граждан
администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области;

Члены совета:

Агафонова Елена Александровна – начальник отдела правового
обеспечения администрации Павловского муниципального округа
Ульяновской области;

Грищенко Татьяна Петровна – начальник управления перспективного
развития и проектной деятельности администрации Павловского
муниципального округа Ульяновской области;

Подсевалова Светлана Ивановна – начальник управления финансов
администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области;

Наумова Виктория Ивановна – начальник отдела организационного
обеспечения Совета депутатов Павловского муниципального округа
Ульяновской области (по согласованию).

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ

ценностей, миссии в администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, профессиональных и личностных качеств (компетенций), которыми необходимо руководствоваться работникам при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности

Работникам администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в ценностях и миссии администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области и реализуемыми через профессиональные личностные качества (компетенции), представленными в данной модели.

Миссия администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области	– признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации, формирование высокого качества жизни для жителей района и гостей Павловского района, комфортных условий для деятельности в Павловском районе организаций, инвесторов и институтов гражданского общества.
Ценности администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области	– профессионализм и постоянное саморазвитие; – честность и добросовестность; – ответственность за результат; – обеспечение защиты законных интересов граждан Российской Федерации; – творческий подход и инновационность; – взаимоуважение при взаимодействии.
Профессиональные и личностные качества (компетенции) работников	– профессиональная эффективность, - – системное мышление; – гибкость и готовность к изменениям; – командное взаимодействие.

ПРАВИЛА
поведения работников администрации Павловского муниципального
округа Ульяновской области во внеслужбное (рабочее) время и при
пользовании онлайн – сервисами в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»,
в том числе социальными сетями

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (далее – работники) во внеслужбное (рабочее) время и при использовании онлайн – сервисами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в том числе социальными сетями, разработаны в целях выработки единых правил поведения работников во внеслужбное (рабочее) время и при использовании онлайн – сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями.

1.2. Работнику в своём поведении необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин Российской Федерации (далее – гражданин) имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. Правила поведения во внеслужбное (рабочее) время

Во внеслужбное (внерабочее) время работникам рекомендуется:

- 1) придерживаться общепринятых морально-этических норм;
- 2) при общении с гражданами проявлять вежливость и тактичность, выдержанность и эмоциональную устойчивость;
- 3) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации и авторитету или авторитету Правительства и (или) исполнительного органа;
- 4) принимать все предусмотренные законом меры к пресечению противоправных действий, совершаемых в присутствии работника, и привлечению виновных лиц к ответственности;
- 5) не допускать использования своего служебного (должностного) положения для оказания влияния на деятельность любых органов, организаций, работников и граждан при решении вопросов, в том числе внеслужбного (внерабочего) характера, в которых он прямо или косвенно заинтересован;

6) проявлять терпимость, уважать национальные и религиозные обычаи, культурные традиции народов Российской Федерации.

3. Правила пользования работниками онлайн-сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями

Работникам при использовании онлайн-сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями рекомендуется:

- 1) уважительно относиться к государственному и другим языкам, а также традициям и обычаям народов Российской Федерации;
 - 2) придерживаться корректного тона в беседах (как публичных так и частных) с другими пользователями сети «Интернет»;
 - 3) избегать употребления нецензурной лексики в переписке в социальных сетях;
 - 4) избегать конфликтов, неконструктивных споров с другими пользователями онлайн-сервисов;
 - 5) не публиковать и не размещать на своей странице критические фото-, видео-, аудио- и текстовые материалы в адрес государства в целом, а также других работников государственных органов или учреждений;
 - 6) не публиковать сведения конфиденциального характера или служебную информацию, ставшую известной при исполнении должностных обязанностей;
 - 7) не искажать слова и информацию, переданную третьими лицами;
 - 8) не публиковать и не размещать материалы, способные дискредитировать самого работника, либо других работников, либо администрацию Павловского муниципального округа Ульяновской области;
 - 9) не использовать технические средства для распространения вредоносных файлов и/или заведомо ложных, недостоверных сведений;
 - 10) не публиковать, не размещать и не отмечать как «понравившееся» фото-, видео-, аудио-, и текстовые материалы экстремистского, террористического, порнографического и дискриминирующего характера, а также заведомо ложную информацию, имеющую своей целью оскорбление, клевету, провокацию, создание паники.
-

СТАНДАРТ ведения телефонных разговоров

1. Общие положения

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, развитие профессиональной культуры и повышение статуса администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

1.2. Настоящий Стандарт распространяет своё действие на лиц замещающие должности муниципальной службы и должности, не являющиеся должностями муниципальной службы администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (далее – работники).

2. Основные правила ведения телефонных разговоров

2.1. В ходе ведения телефонных разговоров работникам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы работники должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофессиональных терминов, с употреблением этической лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использование согласительного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь ввиду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, простите, пожалуйста, если вам не трудно...» – такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Речевой шаблон:

Извините, не могли бы Вы... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.)?

2.2. При ведении телефонных разговоров работникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.

2.3. Работник, отвечающий по телефону, должен быть компетентен во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном

разговоре, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности решения ситуации самому, надо чётко указать работника, к которому можно обратиться за помощью.

Речевой шаблон:

К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться... (указать структурное подразделение или работника, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону.... (подсказать номер телефона).

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству (последнее в случае наличия) или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для записок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дожждаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон:

Мне нужно... (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдёт примерно 60 секунд. Вы подождёте или Вам перезвонить?

2.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 60 секунд, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), работник должен записать контактный номер телефона собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок работник обязательно должен перезвонить.

Речевой шаблон:

К сожаления, я не готов (а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется... (указать действия, которые потребуется выполнить – например, с кем-то проконсультироваться, просмотреть какие-то материалы и т.п.).

К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание.

Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени).

2.8. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму номеру телефона или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете работника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Работнику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

Если во время телефонного разговора к работнику пришли или позвонили по другому номеру телефона, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить тому, кто обратился позже, назвав точное время.

2.9. Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлёбывать.

Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, ведь он может слышать хорошо, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон:

Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?

2.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

- 1) мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- 2) молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту;
- 3) подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- 4) если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладёт трубку тот, кто позвонил.

2.11. При телефонном разговоре недопустимо:

- 1) использовать стоп-фразы, указанные в приложении № 2 к настоящему Стандарту;
- 2) игнорировать вопросы собеседника;
- 3) прерывать телефонный разговор более чем на 60 секунд;
- 4) бесцеремонно перебивать собеседника;
- 5) долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
- 6) отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
- 7) использовать двусмысленные фразы, намёки;
- 8) задерживать собеседника, если он занят или спешит;
- 9) завершить беседу не попрощавшись;
- 10) не перезвонить, если пообещали сделать это.

3. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

3.1. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок работник должен отложить свои дела, на второй – настроиться, на третий – улыбнуться и снять трубку).

3.2. Работник должен чётко произнести название исполнительного органа, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество (при наличии)) и поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 по 18.00).

Речевой шаблон:

Правительство Ульяновской области, Иванов Иван Иванович, добрый день!

3.3. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, работнику следует выяснить это.

Речевой шаблон:

Будьте добры, представьтесь пожалуйста!

Как я могу к Вам обращаться?

Как Вас представить?

Чем я могу Вам помочь?

3.4. Работник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;

2) во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;

3) обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение). Звук имени Вашего собеседника создаёт зрительный контакт и ощущение близости.

Речевой шаблон:

Светлана Петровна, вы говорите...

Вы полагаете, Светлана Петровна, что...

..., я вас правильно понял (а), Светлана Петровна?;

4) демонстрировать благожелательность. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

Речевой шаблон:

Простите, что прерываю Вас...;

Я понял (а) суть Вашего обращения (вопроса)...;

5) демонстрировать интерес к тому, что говорит собеседник. Во время разговора недопустимо хранить длительное молчание, следует произносить одобряющие звуки, междометия, повторять ключевые слова, краткие

реплики, которые показывают заинтересованность работника и вовлеченность его в разговор.

Речевой шаблон:

Так...

Надо же...

Ясно...

Я Вас понимаю...

Конечно...

Это интересно...;

6) обращаться к собеседнику за уточнениями – это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевой шаблон:

Пожалуйста, уточните это.

Я правильно Вас понял (а), что проблема состоит в ...?

Не повторите ли Вы ещё раз?

Что вы имеете ввиду?;

7) использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование сообщения даёт возможность собеседнику увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Речевой шаблон:

Насколько я понял (а) Вас,...

По Вашему мнению,...

Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...

Другими словами, Вы считаете...

3.5. В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте работника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно указать у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество (в случае наличия), суть вопроса, сказать, что отсутствующий работник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевой шаблон:

Работник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 12.00)?

Что ему передать?

Может быть, я смогу Вам помочь?

3.6. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:

Резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что всё сказанное им было услышано;

спросить мнение собеседника о разговоре;

завершить разговор (поблагодарить за звонок в соответствии с пунктом 3.8 настоящего Стандарта) и молча дожидаться, когда собеседник положит трубку.

3.7. Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

Речевой шаблон:

У Вас ещё остались ко мне вопросы?

Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 16.00 (завтра, при личной встрече и т.п.). Сожалею, что вынужден (а) прервать наш разговор.

Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим наш разговор.

3.8. При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

Речевой шаблон:

Спасибо, что позвонили.

Спасибо за звонок.

Спасибо за информацию.

До свидания!

Всего доброго!

Всего хорошего!

3.9. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после...часов»). Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке

4.1. При исходящем телефонном звонке работник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 17.00), чётко произнести название органа государственной власти и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевой шаблон:

Добрый день! Вам звонят из Правительства Ульяновской области, Петрова Нина Ивановна.

Доброе утро! Это Петрова Нина Ивановна из департамента государственной и муниципальной службы Правительства Ульяновской области.

4.2. При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать его и в дальнейшем называть его по имени.

Речевой шаблон:

Простите, как я могу к Вам обращаться?

Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?

4.3. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно найти.

Речевой шаблон:

Я могу поговорить с...

Можно попросить к телефону

Пригласите, пожалуйста, к телефону...

4.4. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а работник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевой шаблон:

С кем я могу поговорить по поводу...?

Я звоню по вопросу....

С кем я могу его решить?

Я хотел бы узнать...

Вы не могли бы дать информацию...

4.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если работнику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

Речевой шаблон:

Вам удобно сейчас со мной разговаривать?

У вас есть возможность выслушать меня?

Вы можете уделить мне некоторое время?

Вы свободны сейчас?

У вас есть сейчас 3 минуты со мной поговорить?

Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить?

Сколько у меня есть времени на разговор? («Сколько у меня есть времени», а не «Сколько у Вас есть времени»).

4.6. Во время деловой беседы необходимо ёмко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

Речевой шаблон:

Мне нужно (необходимо) проинформировать Вас (поставить в известность, обсудить с Вами)...

Я должен (должна) сообщить Вам (объяснить вам)...

Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?...

Я звоню Вам по вопросу...

У меня такой вопрос...

Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)...

Меня просили связаться с Вами по вопросу...

4.7. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

Речевой шаблон:

У вас есть время для продолжения разговора?

Вы располагаете временем для продолжения разговора?

Я Вас не задерживаю?

4.8. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон:

Спасибо за информацию (консультацию)!

Спасибо за то, что уделите мне время!

Спасибо за помощь!

До свидания!

Всего доброго!

Всего хорошего!

4.9. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон:

Прошу прощения, я ошибся (лась) номером.

ПРАВИЛА телефонных разговоров с заявителями

Звонки заявителей в администрацию Павловского муниципального округа Ульяновской области зачастую носят характер обращения к последней инстанции. Заявители звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица и организации, в чьей компетенции находятся решение соответствующих проблем. Всё это приводит к тому, что возмущённые и обиженные заявители, доведённые порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах.

Поэтому при разговоре с разгневанными заявителями важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в её решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

1) никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. Ваша первая задача – успокоить человека и выяснить, в чём суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольёт Вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом;

2) не принимайте жалобы, адресованные какой-либо организации, на свой счёт. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счёт. Не теряйте самообладание. Дышите глубоко и говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией;

3) Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который всё время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним;

4) внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или даже конфликт;

5) сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни словами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы ещё более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте понимающе;

6) пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это;

7) старайтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы;

8) поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте понять, что вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтересованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия;

9) используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите чётко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно вашей предыдущей беседы, подведя предварительный итог;

10) если Вы решили, что не сможете дождаться до ближайшей паузы, вероятно, лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела;

11) не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме;

12) повторите заявителю то, что он сказал Вам, его же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам;

13) избегайте возражений! Такая неопозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи;

14) никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займёт позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть может, я не прав, но давайте посмотрим...». Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме;

15) Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешать их тактично;

В этом Вам помогут три правила:

а) правило трёх плюсов: похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее трёх раз (в начале беседы: «Спасибо, Светлана Петровна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»; в середине разговора: «Мне импонирует Ваша проницательность (скрупулёзность)» и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтём все Ваши пожелания»);

б) правило объединения: стремление к достижению обоюдного согласия («Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»);

в) правило соглашения: задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда «Да». Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу.

16) не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться ещё с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это;

17) ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заявителю. Выяснив подробности возникших затруднений, необходимо без промедления предложить заявителю план действий. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ завершить разговор с заявителем – это найти решение его проблемы. Если не можете сами – отправьте его к тем работникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы тому не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя;

18) выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь;

19) будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения);

20) не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всём соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно;

21) если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.

Не оправдывайтесь, извинение с выдвиганием оправданий – это уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Признайте, что Вы были неправы – решительно и без оговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если» («Мне очень жаль, но...»). Это самое «но» имеет чёткий подтекст: «На самом деле я не жалею».

Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно всё исправить.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Стандарту

СТОП-ФРАЗЫ

№ п/п	Стадия переговоров	СТОП-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1	2	3	4
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	Название подразделения, образуемого в Правительстве Ульяновской области, или исполнительного органа Ульяновской области, Ф.И.О (последнее – при наличии)
		Здрасти! Привет!	Доброе утро! Добрый день!
		Кто это? Кто у аппарата? С кем я разговариваю? Это Татьяна Ивановна? Нет? Мария Петровна? А кто?	Как я могу к Вам обращаться? Как к Вам лучше обращаться? Вы не могли бы подсказать (напомнить) мне Ваше имя? Скажите, пожалуйста, как Вас зовут?
		Куда я попал (а)?	Как я могу Вас называть? Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество. Представьтесь, пожалуйста! Могу я узнать, с кем говорю? Будьте добры, пригласите, пожалуйста,

1	2	3	4
			к телефону Татьяну Иванову. Могу я услышать Марию Петровну?
		Вас беспокоит...	Это... Меня зовут... Моя фамилия...
		Не уделите ли Вы мне несколько минут времени?	Вам удобно сейчас разговаривать?
2.	Обращение	По половым признакам (женщина, мужчина, девушка, молодой человек), фамильярное (милочка, душенька, голубчик)	По имени и отчеству (последнее при наличии). По имени, если сам собеседник представился так
3.	Непосредственно разговор	Извиняюсь...	Извините... Прошу прощения... Простите...
		Я же вам уже сказал (а). Повторяю вам ещё раз.	Повторить информацию ещё раз чётче, расшифровывая её при помощи синонимов
		Не стоит! Нет проблем! Всегда пожалуйста!	Рады были (будем) Вам помочь. Будем рады ответить на ваши вопросы. Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните
4.	Завершение переговоров	Пока! Ладненько! Давай до связи!	До свидания! Всего хорошего! Всего доброго!
		Ой, я не туда попал!	Извините, я ошибся (лась) номером

Помните:

В слове «звонИть» ударение неподвижно – всегда падает на окончание:

Я звонЮ (позвонЮ)

Мы звонИм (позвонИм)

Ты звонИшь (позвонИшь)

Вы звонИте (позвонИте)

Он (она) звонИт (позвонИт)

Они звонЯт (позвонЯт).

СТАНДАРТ
внешнего вида работников администрации
Павловского муниципального округа Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт внешнего вида работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области (далее - работников) направлен на формирование и поддержание делового стиля, который включает в себя безупречный внешний вид работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области.

1.2. Внешний вид работников администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области при исполнении ими должностных (служебных) обязанностей в зависимости от условий службы (работы) и формата служебного мероприятия должен способствовать формированию уважительного отношения граждан к исполнительным органам, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

1.3. Требования к внешнему виду работников не применяется при ношении ими формы установленного образца, а также при выполнении работ по перемещению, монтажу и наладке оборудования, иных работ, требующих ношения специальной рабочей одежды, обуви, снаряжения и средств защиты.

2. Рекомендации к внешнему виду работников

2.1. Одежда работников должна быть выдержана в деловом стиле. Основные требования к одежде – строгость, чистота, удобство, практичность. Внешний вид работника должен быть безупречен.

2.2. Не допускается ношения в служебное время:

1) одежды и обуви спортивного и пляжного стиля, в том числе джинсовой и кожаной одежды, шорт, открытых сарафанов, теннисок, спортивных свитеров, кроссовок, сандалий, шлепанцев и сабо;

2) одежды с глубоким декольте, оголяющей плечи и живот, мини-юбок (длиной выше середины бедра), юбок с высоким вырезом;

3) объёмных трикотажных изделий спортивного стиля, одежды из блестящих тканей, нарядной одежды;

4) небрежной, неглаженной и неопрятной одежды;

2.3. Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому, деловому стилю, исключаются яркие цвета и чрезмерная пестрота.

2.4. При выборе украшений работнику необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность, не допускать ношения объёмной, яркой бижутерии.

2.5. Работнику необходимо исключить татуировки и пирсинг на открытых участках тела, а также цепочки на ноге.

2.6. Волосы работника должны быть чистыми, причёсанными и иметь аккуратный вид. Не допускается экстремальный цвет волос, формы причёсок (например, дреды, африканские косички и т.д.).

2.7. Работнику не следует пользоваться ярким макияжем и парфюмерией, имеющей резко выраженный запах. Предпочтение следует отдавать лёгким, свежим, нежным духам и туалетной воде.

2.8. В зимний период времени работникам необходимо пользоваться сменной обувью.

Обувь должна быть начищена, без стоптанных каблучков. Высота каблучка женской обуви – не выше 7 см.

3. Допустимые исключения во внешнем виде работников

3.1. Требования к внешнему виду работников могут отличаться (кроме случаев официальных мероприятий) в следующих случаях:

1) привлечение работников к службе (работе) в выходные или нерабочие праздничные дни;

2) выполнение работниками обязанностей за пределами административного здания, на строительных, спортивных или иных объектах (допускается спортивная или любая удобная одежда опрятного вида);

3) понижения температуры в помещениях в холодный период года ниже диапазона оптимальных величин, установленных Санитарными правилами и нормами СанПин 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», утверждёнными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 2 (далее – Правила и нормы СанПин);

4) повышения температуры служебных помещениях (без учёта результатов работы охлаждающей системы) в тёплый период года выше диапазона оптимальных величин, установленных Правилами и нормами СанПин;

5) наличия соответствующих медицинских показаний (например, беременность, травма) и/или индивидуальных особенностей внешности, а также в последний день служебной (рабочей) недели.

3.2. Решение об освобождении работника от соблюдения требований, установленных настоящим Стандартом, принимается непосредственным руководителем работника по согласованию с руководителем подразделения, образуемого в администрации Павловского муниципального округа Ульяновской области, в котором работник осуществляет свою служебную (трудовую) деятельность.