Приложение

к распоряжению администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области

от 01 февраля 2023 года №13-р

**КОДЕКС  
профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов**

**1. Общие положения**

1.1. Кодекс профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского районаУльяновской области и её отраслевых (функциональных) органов (далее по тексту – настоящий кодекс) представ­ляет собой свод ценностей и миссии администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского районаУльяновской области и её отраслевых (функциональных) органов (далее по тексту – администрация), принципов и правил профессиональной этики работников администрации, которыми они должны руководствоваться при исполне­нии должностных (служебных) обязанностей и во внеслужебной деятельности.

1.2. Настоящий Кодекс направлен на повышение имиджа администрации, добросовестное и эффективное исполнение долж­ностных (служебных) обязанностей работниками администрации, формирование у них устойчивого антикоррупционного пове­дения.

1.3. Под работниками администрации для целей настоящего Кодекса понимаются лица, замещающие должности муниципальной службы и лица, замещающие должности, не отнесенные к должностям муниципальной службы.

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

1.5. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (далее по тексту - Федеральный закон «О муниципальной службе»), Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 №885 «Об утвер­ждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», а также с учётом общечеловеческих нравственно-этических принципов.

1.6. Гражданин Российской Федерации (далее по тексту - гражданин), поступаю­щий на муниципальную службу (работу) в администрацию или её отраслевой (функциональный) орган, обязан ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и соблюдать их в процессе своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

**2. Единая модель ценностей и миссии администрации**

Работникам администрации при осуществле­нии своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в Единой модели ценностей и миссии администрации, профессиональ­ных и личностных качеств (компетенции), которыми необходимо руководство­ваться работникам администрации при исполнении своих должностных обязанностей, согласно приложению 1 к настоящему Кодексу.

**3. Принципы профессионального взаимодействия работников администрации**

3.1. Работникам Администрации при взаимо­действии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представи­телю организации) работнику администрации 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;

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

3.2. Работникам администрации при взаимодей­ствии друг с другом необходимо:

1) проявлять уважение, исключая обращение 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, её руководителей, в которой работник замещает (занимает) должность;

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

3.3. Администрация 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, создаёт 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, для повышения эффективности их деятельности;

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

3.4. В целях положительного восприятия обществом деятельности администрации и формирования личной репутации работникам при осуществлении профессиональной (служебной) деятельности необходимо руководствоваться правилами поведения во внеслужебное (рабочее) время, в онлайн-сервисах в информаци­онно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях, установленными приложением 2 к настоящему Кодексу.

3.5. В администрации 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 при осуществ­лении взаимодействия посредством телефонной связи с гражданами, организа­циями и другими работниками администрации необходимо придерживаться единой этики ведения телефонных разговоров, изложенной в Стандарте ведения телефонных разговоров, установленном приложением 3 к настоящему Кодексу.

**4. Основные принципы профессиональной этики**

**работников администрации**

Основными принципами профессиональной этики, которыми должны ру­ководствоваться работники администрации, 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 местного самоуправления и их 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 коррупционно 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, муниципальным правовым актам органов местного самоуправления, 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**

5.1. В целях реализации основополагающих принципов профессиональной этики:

5.1.1. Всем работникам следует:

1) исполнять должностные обязанности в пределах полномочий администрации без политических предпочтений и ангажированности, добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы исполнительного органа;

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, исключающую 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 местного самоуправления, 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, подчеркивающих 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 администрации, установленному приложением 4 к настоящему Кодексу;

17) всемерно содействовать формированию позитивного облика администрации и воздерживаться от поведения, которое могло бы нанести ущерб её 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, 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 здании, занимаемом администрацией, и на прилежащей территории, 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 структурного подразделения, отраслевого (функционального органа) администрации, проведение разъяснительной работы и создание морально-психологического климата в коллективе способствуют 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 к подчинённым;

3) оказание помощи подчинённым в решении поставленных задач, позволяющих ему самостоятельно их реализовать;

4) благодарность за хорошую работу подчинённых;

5) постоянное поддержание заинтересованности подчинённых в результатах их деятельности;

6) внимательное обсуждение замечаний и предложений подчинённых;

7) самокритику, признание своих ошибок при принятии решений;

8) совместный анализ результатов деятельности, в том числе причин неудач;

9) определение перспектив карьерного развития работников, их «силь­ных» и «слабых» сторон в профессиональной служебной (трудовой) деятельно­сти.

6.4. Работнику, замещающему руководящую должность, необходимо постоянно проводить оценку достигнутых результатов и вносить коррективы в свою работу с подчинёнными.

**7. Предотвращение коррупционных правонарушений**

7.1. В администрации поддерживается атмо­сфера нетерпимости к коррупции.

7.2. В целях соблюдения антикоррупционного поведения в администрации:

7.2.1. Лицам, замещающим должности муниципальной службы следует соблюдать ограничения и обязанности, налагаемые на них Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии корруп­ции».

7.2.2. Муниципальным служащим следует соблюдать ограничения, налагае­мые на них Федеральным законом «О муниципальной службе в Российской Федерации».

7.3. Работник администрации, заботясь о своей независимости, должен избегать любых ситуаций, способных повлечь конфликт интересов, и исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (подарки, вознаграждения) и иных интересов, которые могут оказать влияние на их независимость и честность.

7.4. В случае возникновения конфликта интересов или возможности его возникновения работник должен уведомить об этом своего непосредственного руководителя.

7.5. Работник должен принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов.

7.6. Работник должен уведомлять представителя нанимателя (работодате­ля), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению кор­рупционных правонарушений.

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. Ведущий специалист по кадрам обращениям граждан и архивному делу обязан ознакомить каждого вновь принятого работника с настоящим Кодексом под личную роспись.

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

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

8.4. Работник должен понимать, что явное и систематическое нарушение норм настоящего Кодекса несовместимо с дальнейшей служебной (трудовой) деятельностью в администрации.

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

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

**9. Ответственность за нарушения положений**

**настоящего Кодекса**

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

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

Приложение 1

к Кодексу профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского района Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов

**ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ**

**ценностей, миссии в администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского района Ульяновской области, её отраслевых (функциональных) органов, профессиональных и личностных качеств (компетенций), которыми необходимо руководствоваться работникам при осуществлении профессиональной служебной**

**(трудовой) деятельности**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Миссия администрации | - признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации, формирование высокого качества жизни для жителей Ульяновской области, Мелекесского района, комфортных условий для деятельности в на их территориях инвесторов и институтов гражданского общества. |
| Ценности администрации | - 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. |

Приложение 2

к Кодексу профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского района Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов

**ПРАВИЛА**

поведения работников администрации муниципального образования«Новомайнское городское поселение» Мелекесского района Ульяновской области**,** её отраслевых (функциональных) органов во внеслужебное (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 муниципального образования «Новомайнское городское поселение» Мелекесского района Ульяновской области (далее по тексту – работники) во внеслужебное (внерабочее) время и при пользовании онлайн - сервисами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту - сеть «Интернет»), в том числе социальными сетями, разработаны в целях выработки единых правил поведения работников во внеслужебное (рабочее) время и при пользовании 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 внеслужебное (рабочее) время**

Во внеслужебное (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 администрации;

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 внеслужебного (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 пользовании 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 приватных) 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;

9) не использовать технические средства для распространения вредонос­ных файлов и/или заведомо ложных, недостоверных сведений;

10) не публиковать, не размещать и не отмечать как «понравившиеся» 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.

Приложение 3

к Кодексу профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов

**СТАНДАРТ  
ведения телефонных разговоров**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области, её отраслевых (функциональных) органах (далее по тексту – Стандарт), развитие профессиональной культуры и повышение статуса администрации.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на лиц, замещающих должности муниципальной службы, а также должности, не отнесенные к должностям муниципальной службы в администрации (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 (слова «будьте добры, простите, пожалуйста, если вам не трудно...»). 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 заметок, 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 дождаться 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.

Речевые шаблоны:

«К сожалению, 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 человеком лучше пе­ренести на более позднее время, точно определив его.

2.9. 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 того, кто обратился позже, назвав точное время.

2.10. 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)?».

2.11. 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.

2.12. 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 вниманием 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 вовлечённость 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.

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«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 уточнить 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.

Речевые шаблоны:

«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 дождаться, 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.

Речевые шаблоны:

«У Вас ещё остались ко мне вопросы?

Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 17.00 (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.

Речевые шаблоны:

«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» (после 12.00), чётко произнести название органа местного самоуправления и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевые шаблоны:

«Добрый день! Вам звонят из администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области, Петрова Нина Ивановна.

Доброе утро! Это Петрова Нина Ивановна из отдела муниципальной службы, кадров и архивного дела администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области.».

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

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«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).

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«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.

Речевые шаблоны:

«Спасибо за информацию (консультацию)!

Спасибо за то, что уделили 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.».

Приложение 1

к Стандарту ведения телефонных переговоров

**ПРАВИЛА  
телефонных разговоров с заявителями**

Звонки заявителей в органы местного самоуправления 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 находится 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:

никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И 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;

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

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 гнев собеседника не иссяк­нет сам собой, только после этого можно приступить к конструктивному разго­вору с ним;

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;

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;

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;

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;

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;

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

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

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

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;

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

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;

всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разно­гласий старайтесь разрешать их тактично, в этом Вам помогут три правила:

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»);

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

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:

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;

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 решить проблему сами, отправь­те его к тем работникам, которые могут помочь. Только предварительно объяс­ните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы ему не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя;

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;

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

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;

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

не оправдывайтесь, извинение с выдвижением оправданий - уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Решительно и без оговорок признайте, что Вы были неправы. 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 ведения телефонных переговоров

**СТОП-ФРАЗЫ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Стадия переговоров*** | ***СТОП-фразы*** | ***Рекомендуемые фразы (действия)*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Приветствие | Да! Алло! Слушаю!  Здрасти!  Привет!  Кто это?  Кто у аппарата?  С кем я разговари­ваю?  Это Татьяна Иванов­на? Нет? Мария Пет­ровна? А кто?  Куда я попал(а)?  Вас беспокоит...  Не уделите ли Вы мне несколько минут вре­мени? | Название подразделе­ния, образуемого в Пра­вительстве Ульяновской области, или исполни­тельного органа Улья­новской области, Ф.И.О (последнее - при нали­чии)  Доброе утро!  Добрый день!  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?  Как я могу Вас назы­вать?  Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество.  Представьтесь, пожа­луйста!  Могу я узнать, с кем го­ворю?  Будьте добры, пригла­сите, пожалуйста, к те­лефону Татьяну Ивано­ву.  Могу я услышать Ма­рию Петровну?  Это Минтруд?  Это...  Меня зовут...  Моя фамилия...  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 | Говорите!  Что вы хотите?  Что вам нужно?  Могу ли я Вам по­мочь?  Ждите!  Не вешайте трубку!  Подождите секунду, я скоро вернусь!  Нет.  Я не знаю.  Я не в курсе.  Я этим не занимаюсь.  Это не моя обязан­ность. | Я Вас слушаю.  По какому вопросу Вы позвонили?  Чем я могу Вам помочь?  Будьте любезны, подо­ждите, пожалуйста, у телефона, я Вам отвечу через минуту!  Чтобы найти эти мате­риалы, мне понадобится минуты 3-4. |
| Ничем не могу по­мочь.  Это ваши проблемы.  Я не смогу этого сде­лать.  Я не уверен, что это возможно.  Я Вам ничего не обе­щаю.  Перезвоните!  Все обедают!  Никого нет!  Кто его спрашивает?  Вы должны...  Ага! | Вы подождёте или перезво­ните (Вам перезвонить?)  Это сложный вопрос... Мне нужно уточнить...  В настоящее время это довольно сложно, одна­ко...  Ваш вопрос действи­тельно сложен. Разре­шите, я уточню его у юриста (руководителя) Мы обязательно поста­раемся Вам помочь.  Постараюсь сделать всё возможное |
| Вы не правы.  Я не согласен с Вами. Вы ошибаетесь  Я не понял.  Вы меня запутали  Вы меня не поняли  Ваша проблема (жалоба) принята к сведению | Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуй­ста, через 10 минут (в 14.00).  Что ему передать?  Как только работник вернётся, я обязательно передам, что Вы звони­ли  Лучше всего было бы... Для Вас имеет смысл...  Да. Конечно. Хорошо  Вероятно, произошло недоразумение.  Возможно, я ошибаюсь, но... |
| 3 | Непосредственно раз­говор | Это не наша вина.  Мне очень жаль, что Вас это расстроило.  Мы сожалеем, если мы что-то сделали не так.  Мне очень жаль, но... | Возможно, информация требует уточнения  Поясните, пожалуйста. Правильно я понимаю, что...  Разрешите, я поясню (объясню) Вам ещё раз  Мы приняли Ваши по­желания и будем рады помочь Вам в Вашем вопросе!  Приношу извинения за ... (ошибку, достав­ленные неудобства,  некорректное поведение работника и т.п.).  Мне очень жаль, что... (так произошло, сложилась такая ситуа­ция и т.п.).  Мы сожалеем, что... (с нашей стороны была допущена ошибка, не смогли вовремя проин­формировать и т.п.)  Извините...  Прошу прощения...  Простите...  Повторить информацию ещё раз чётче, расшиф­ровывая её при помощи синонимов  Рады были (будем) Вам помочь.  Будем рады ответить на ваши вопросы.  Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните |
| 4 | Завершение перегово­ров | Не стоит!  Нет проблем!  Всегда пожалуйста!  Пока!  Ладненько!  Давай до связи!  Ой, я не туда попал! | До свидания!  Всего хорошего!  Всего доброго!  Извините, я ошибся (лась) номером |

Помните, что в слове «звонИть» ударение неподвижно - всегда падает на окон­чание:

я звонЮ (позвонЮ) ты звонИшь (позвонИшь) он (она) звонИт (позвонИт)

мы звонИм (позвонИм) вы звонИте (позвонИте) они звонЯт (позвонЯт).

Приложение 4

к Кодексу профессиональной этики работников администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов

**СТАНДАРТ**

**внешнего вида работников администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области и её отраслевых (функциональных) органов**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт внешнего вида работников администрации муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области (далее – работники) направлен на формирование и поддержание делового стиля, который включает в себя безупречный внешний вид работников администрации.

1.2. Внешний вид работников администрации 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, шлёпанцев 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 причесок (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 каблуков. Высота каблука 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) привлечения работников к службе (работе) в выходные или нерабочие праздничные дни;

2) выполнения 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 в 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 Правительстве, или в исполнительном органе, в котором работ­ник осуществляет свою служебную (трудовую) деятельность.