

## ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

№ \_\_\_\_\_

Экз. № \_\_\_\_\_

р.п. Старая Майна

**Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудников  
Администрации муниципального образования «Старомайнский район»,  
руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации  
муниципального образования «Старомайнский район», руководителей  
муниципальных учреждений муниципального образования  
«Старомайнский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 03.10.2006 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации органов местного самоуправления в Российской Федерации», статьёй 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» Администрация муниципального образования «Старомайнский район» постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Кодекс профессиональной этики сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район».

2. Признать утратившими силу постановления Администрации муниципального образования «Старомайнский район»;

1) от 29.07.2016 № 431 «Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального образования «Старомайнский район»;

2) от 30.12.2016 № 749 «О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Старомайнский район» от 29.07.2016 № 431»;

3) от 30.11.2018 № 623 «О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Старомайнский район» от 29.07.2016 № 431»;

4) от 27.07.2022 № 481 «О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Старомайнский район» от 29.07.2016 № 431».

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном сетевом издании - официальный сайт Администрация муниципального образования «Старомайнский район» (stmaina.com).

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Администрации  
муниципального образования  
«Старомайнский район»

В.Г.Половинкин

**УТВЕРЖДЁН**

постановлением  
Администрации  
муниципального образования  
«Старомайнский район»

от 2023 №

**КОДЕКС**

**профессиональной этики сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район», руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального образования «Старомайнский район», руководителей муниципальных учреждений муниципального образования «Старомайнский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Кодекс профессиональной этики сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район», руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального образования «Старомайнский район», руководителей муниципальных учреждений муниципального образования «Старомайнский район» (далее - Администрация и руководители организаций соответственно) представляет собой свод ценностей и миссии Администрации и отраслевых (функциональных) органов, принципов и правил профессиональной этики работников Администрации и руководителей организаций, которыми они должны руководствоваться при исполнении должностных (служебных) обязанностей и во внеслужебной деятельности.

Настоящий Кодекс направлен на повышение имиджа Администрации и руководителей организаций, добросовестное и эффективное исполнение должностных (служебных) обязанностей сотрудниками Администрации и руководителями организаций, формирование у них устойчивого антикоррупционного поведения.

1.2. Под сотрудниками Администрации и руководителями организаций для целей настоящего Кодекса понимаются лица, замещающие должности муниципальной службы Администрации и руководители организаций (далее - лица, замещающие должности муниципальной службы), должности, не отнесённые к должностям муниципальной службы.

1.3. Реализация настоящего Кодекса основана на добровольном принятии

и осознанном соблюдении его положений сотрудниками.

1.4. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О муниципальной службе»), Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Ульяновской области от 07.11.2007 № 163-ЗО «О муниципальной службе в Ульяновской области», а также с учётом общечеловеческих нравственно-этических принципов.

1.5. Гражданин Российской Федерации (далее - гражданин), поступающий на должность муниципальной службы (работу) в Администрацию и на должность руководителя организации, обязаны ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и соблюдать их в процессе своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

## 2. Единая модель ценностей и миссии сотрудников Администрации и руководителей организаций

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

## 3. Принципы профессионального взаимодействия сотрудников Администрации и руководителей организаций

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

- 1) с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) сотрудника Администрации и руководителя организации 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 и руководителю организации;

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

3.2. Сотрудникам Администрации и руководителям организаций 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 Сотрудников Администрации, руководители организаций, включая решения вышестоящего исполнительного органа либо исполнительного органа, в котором сотрудник замещает (занимает) должность;

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

3.3. Администрация, руководители организаций при взаимодействии с сотрудниками:

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

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

3) одобряют активное участие сотрудников, направленное на любое улучшение операций и процессов, протекающих в Администрации и организациях, 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 сотрудников Администрации и руководителей организаций, формирования личной репутации сотрудникам при осуществлении профессиональной (служебной) деятельности необходимо руководствоваться правилами поведения во вне-служебное (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 и организациях 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. Сотрудникам Администрации и руководителям организаций при осуществлении взаимодействия посредством телефонной связи с гражданами, организациями и другими сотрудниками Администрации, и руководителями организаций необходимо придерживаться единой этики ведения телефонных разговоров, изложенной в Стандарте ведения телефонных разговоров, установленном приложением 3 к настоящему Кодексу.

#### 4. Основные принципы профессиональной этики сотрудников Администрации и руководителей организаций

Основными принципами профессиональной этики, которыми должны руководствоваться сотрудники Администрации и руководители организаций, являются:

1) законность - неукоснительное соблюдение при исполнении должностных обязанностей требований законодательства Российской Федерации, законодательства Ульяновской области, нормативных правовых актов муниципального образования «Старомайнский район»;

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 сотрудников;

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 наставничества;

8) взаимное уважение - командный дух в работе, доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач;

9) инициативность - активность и самостоятельность сотрудников 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 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 сотрудников Администрации и руководителей организаций

### 5.1. В целях реализации основополагающих принципов профессиональной этики:

#### 5.1.1. Всем работникам следует:

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

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, воспри-

нимать 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 органам местного самоуправления;

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 муниципальное 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 сотрудников Администрации и отраслевых (функциональных) органов, установленному приложением 4 к настоящему Кодексу;



17) всемерно содействовать формированию позитивного облика Администрации и отраслевых (функциональных) органов 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 сотрудникам 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 подобострашие 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, муниципальных 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, руководителями организаций и на прилежащих 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 сотрудников, замещающих руководящие должности в укреплении принципов и правил поведения подчинённых им лиц

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

6.2. Поведение сотрудника, замещающего руководящую должность, его умение управлять подчинёнными возглавляемого им подразделения Администрации и руководители организаций, 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. Сотруднику, замещающему руководящую должность, важно в своей деятельности осуществлять взаимосвязь с подчинёнными, предполагающую:

1) индивидуальный подход к каждому сотруднику, 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. Сотруднику, замещающему руководящую должность, необходимо постоянно проводить оценку достигнутых результатов и вносить коррективы в свою работу с подчинёнными.

## 7. Клятвенное обещание

7.1. В целях повышения ответственности лиц, замещающих должности муниципальной службы Администрации, впервые приступивших к исполнению

своих должностных обязанностей, предусмотрено принесение клятвенного обещания.

7.2. Клятвенное обещание лиц, замещающих должности муниципальной службы Администрации (далее - клятвенное обещание) приносится в торжественной обстановке в присутствии Главы Администрации муниципального образования «Старомайнский район» или иного уполномоченного им лица.

7.3. Для целей настоящего раздела Кодекса к лицам, замещающим должности муниципальной службы Администрации (далее - лица, приносящие клятвенное обещание) относятся:

1) Первый заместитель Главы Администрации муниципального образования «Старомайнский район»;

2) заместитель Главы-начальник Управления Администрации муниципального образования «Старомайнский район»;

3) лица, замещающие должности муниципальной службы.

7.4. Лица, замещающие должности муниципальной службы приносят клятвенное обещание по истечении испытательного срока (в случае его установления) или по окончании срока наставничества.

7.5. Дата, время и место церемонии принесения клятвенного обещания устанавливаются распоряжением Администрации муниципального образования «Старомайнский район».

7.6. В месте проведения церемонии принесения клятвенного обещания устанавливаются Государственный флаг Российской Федерации, флаг Ульяновской области и флаг муниципального образования «Старомайнский район».

7.7. На церемонию принесения клятвенного обещания также могут приглашаться члены Правительства Ульяновской области, руководители муниципальных учреждений, родственники лиц, приносящих клятвенное обещание, представители средств массовой информации, представители общественности.

7.8. Организация церемонии принесения клятвенного обещания возлагается на Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров Управления правового обеспечения органов местного самоуправления и муниципальной службы Администрации муниципального образования «Старомайнский район» - в случае принесения клятвенного обещания лицами, замещающими должности муниципальной службы Администрации (далее-Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров);

7.9. Ответственные лица Отдела правового обеспечения, муниципальной службы и кадров за день до проведения церемонии принесения клятвенного обещания вручают лицам, приносящим клятвенное обещание, бланки с текстом клятвенного обещания и проводят инструктаж по проведению церемонии. На бланке клятвенного обещания ставится сургучная печать.

7.10. Церемония принесения клятвенного обещания начинается со вступительной речи Главы Администрации муниципального образования «Старомайнский район» или иного уполномоченного им лица.

7.11. Лицо, приносящее клятвенное обещание, зачитывает перед присутствующими текст клятвенного обещания по форме, установленной приложением № 5 к настоящему Кодексу и подписывает его.

7.12. Подписанный бланк с текстом клятвенного обещания остаётся у лица, приносящего клятвенное обещание, а копия передаётся в Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров для хранения в личном деле.

7.13. После принесения клятвенного обещания Главы Администрации муниципального образования «Старомайнский район» или иное уполномоченное им лицо и (или) приглашённые лица произносят поздравительные речи.

7.14. Церемония принесения клятвенного обещания завершается исполнением гимна Ульяновской области, который присутствующие поют (выслушивают) стоя.

7.15. Церемония принесения клятвенного обещания проводится по мере необходимости, но не чаще одного раза в квартал.

## 8. Предотвращение коррупционных правонарушений

8.1. В Администрации и организации поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупции.

8.2. В целях соблюдения антикоррупционного поведения в Администрации и организации:

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

8.2.2. Лицам, замещающим должности муниципальной службы следует соблюдать ограничения, налагаемые на них Федеральным законом «О муниципальной службе Российской Федерации».

8.3. Сотрудникам, 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.

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

8.5. Сотрудник должен принимать предусмотренные законодательством

Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов.

8.6. Сотрудник 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.

8.7. Во взаимоотношениях с проверяемыми организациями сотрудник 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.

8.8. Сотрудник обязан быть независимым от проверяемых и других заинтересованных организаций и должностных лиц. Ничто не должно влиять на независимость сотрудника, 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.

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

8.10. Сотрудник 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.

8.11. Сотруднику 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 сотрудника 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 сотрудника; необходимость поступления детей сотрудника в образовательные организации и прочее.

8.12. Сотрудник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, должен принимать меры по недопущению коррупционно опасного поведения подчинёнными сотрудниками:

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 сотрудников;
- 5) своим личным поведением подавать пример честности, неподкупности, беспристрастности и справедливости; проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, коррупционно опасного поведения.

## 9. Реализация Кодекса

9.1. Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров обязан ознакомить каждого вновь принятого сотрудника с настоящим Кодексом под личную роспись и дать ссылку на его размещение на Корпоративном портале государственных и муниципальных служащих в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Сотруднику не следует пренебрежительно относиться к соблюдению настоящего Кодекса самому, а также препятствовать другим сотрудникам применять его положения.

9.3. Сотрудник должен понимать, что явное и систематическое нарушение норм настоящего Кодекса несовместимо с дальнейшей служебной (трудовой) деятельностью в Администрации, организации.

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

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

9.5. Рассмотрение выявленных фактов нарушения норм настоящего Кодекса осуществляется на заседании совета по вопросам профессиональной этики (далее - Совет).

9.6. Заседание Совета проводится по решению представителя нанимателя либо на основании письменного заявления сотрудника.

9.7. Совет является совещательным и консультационным органом, действующим на постоянной основе. Организационное обеспечение деятельности Совета осуществляет Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров.

Совет состоит из председателя Совета, заместителя председателя Совета,

секретаря Совета и членов Совета, которые участвуют в деятельности Совета на безвозмездной основе.

9.8. Задачами Совета являются:

- 1) мониторинг реализации настоящего Кодекса, выработка предложений по его изменению;
- 2) консультирование сотрудников по применению положений настоящего Кодекса;
- 3) разработка рекомендаций по использованию настоящего Кодекса в конкретных ситуациях;
- 4) рассмотрение информации, поступившей от сотрудников, о фактах нарушения другими сотрудниками норм настоящего Кодекса;
- 5) выработка рекомендаций руководителю соответствующего органа местного самоуправления по привлечению к ответственности, предусмотренной настоящим Кодексом, сотрудника, допустившего нарушение норм настоящего Кодекса.

9.9. Председатель Совета обладает правами члена Совета, а также осуществляет общее руководство деятельностью Совета.

9.10. Заместитель председателя Совета обладает правами члена Совета, а также ведёт заседания Совета на основании поручения председателя Совета.

9.11. Секретарь Совета:

- 1) обладает правами члена Совета, а также приглашает по решению председателя Совета на заседание Совета заинтересованных лиц;
- 2) осуществляет подготовку материалов, необходимых для проведения заседания Совета;
- 3) обеспечивает ведение протоколов заседаний Совета.

9.12. Члены Совета осуществляют свои полномочия непосредственно, без права передачи, в том числе и на время своего отсутствия, другим лицам.

9.13. Основной формой деятельности Совета является заседание. 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 от числа присутствующих на заседании Совета членов Совета. При равенстве голосов решающим является голос председательствующего на заседании Совета.

Заседание Совета считается правомочным, если на нём присутствует не менее двух третей от общего числа её членов.

9.14. 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, при-

сутствующими на заседании.

9.15. Совет по итогам заседания принимает одно из следующих решений:

1) признать факт нарушения сотрудником положений настоящего Кодекса, подлежащий моральному осуждению, с рекомендацией чёткого соблюдения положений настоящего Кодекса впредь;

2) признать, что факта нарушения положений настоящего Кодекса не выявлено;

3) в случае наличия оснований для проведения заседаний Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих Администрации муниципального образования «Старомайнский район», и урегулированию конфликта интересов рекомендовать соответствующей комиссии провести её заседание по выявленным фактам и при необходимости применить соответствующие меры дисциплинарного взыскания.

## 10. Ответственность за нарушения положений настоящего Кодекса

10.1. Нарушение сотрудником положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Совета.

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

10.3. Соблюдение сотрудником 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 сотрудников  
 Администрации муниципального  
 образования «Старомайнский район»,  
 руководителей отраслевых  
 (функциональных) органов  
 Администрации муниципального  
 образования «Старомайнский район»,  
 руководителей муниципальных  
 учреждений муниципального  
 образования «Старомайнский район»

### ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ

**ценностей, миссии в Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителя организации, профессиональных и личностных качеств (компетенций), которым необходимо руководствоваться сотрудникам при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности**

Сотрудникам Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителям организации при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в ценностях и миссии Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и возглавляемых им руководителей организации и реализуемыми через профессиональные личностные качества (компетенции), представленными в данной модели.

Миссия Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителей организации - признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации, формирование высокого качества жизни для жителей Старомайнского района и Ульяновской области, и гостей региона, комфортных условий для деятельности в Старомайском районе и Ульяновской области организаций, инвесторов и институтов гражданского общества.

Ценности Администрации муниципального образования - профессионализм и постоянное саморазвитие; честность и добросовестность;

разования «Старомай-  
ский район» и руководи-  
телей организации

ответственность за результат;  
обеспечение защиты законных интересов граждан  
Российской Федерации;  
творческий подход и инновационность;  
взаимоуважение при взаимодействии.

Профессиональные и -  
личностные качества  
(компетенции) сотрудни-  
ков

профессиональная эффективность, системное  
мышление, гибкость и готовность к изменениям;  
командное взаимодействие.

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Кодексу  
профессиональной этики сотрудников  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей отраслевых  
(функциональных) органов  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей муниципальных  
учреждений муниципального  
образования «Старомайнский район»

**ПРАВИЛА**

**поведения сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителей организации 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 сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителей организации (далее - Администрация, организация, сотрудники соответственно) во внеслужебное (рабочее) время и при пользовании онлайн-сервисами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), в том числе социальными сетями, разработаны в целях выработки единых правил поведения сотрудников во внеслужебное (рабочее) время и при пользовании онлайн-сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями.

1.2. Сотруднику 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 (вне рабочее) время сотрудникам 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, или организации;
- 4) принимать все предусмотренные законом меры к пресечению противоправных действий, совершаемых в присутствии сотрудника, 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 (вне рабочего) 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

Сотрудникам 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 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 сотрудников Администрации;
- 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 сотрудника, либо других сотрудников, либо Администрации, либо организация;
- 9) не использовать технические средства для распространения вредонос-

ных 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 сотрудников  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей отраслевых  
(функциональных) органов Админи-  
страции муниципального образования  
«Старомайнский район»,  
руководителей муниципальных  
учреждений муниципального  
образования «Старомайнский район»

## **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 «Старомайнский район», организации (далее - Администрация, организация, соответственно), развитие профессиональной культуры и повышение статуса Администрации и организации.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на лиц, замещающих должности муниципальной службы Администрации, организации, должности, не являющиеся должностями муниципальной службы Администрации, организации (далее - сотрудники).

### 2. Основные правила ведения телефонных разговоров

В ходе ведения телефонных разговоров сотрудникам 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 в виду, 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. Сотрудник, 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 сотрудника, 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 дожидаться 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), сотрудник 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.

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

Если во время телефонного разговора к сотруднику 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. Сотрудник 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 17.00).

Речевой шаблон:

«Администрация, Иванов Иван Иванович, добрый день!».

3.3. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, сотруднику 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. Сотрудник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосре-

точенным 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 сотрудника 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 общение 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. Пе-

рефразирование 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 сотрудника, 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 сотрудник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевые шаблоны:

«Сотрудник 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:

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

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

3) спросить мнение собеседника о разговоре;

4) 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 сотрудник 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).

Речевые шаблоны:

«Добрый день! Вам звонят из Администрации муниципального образования «Старомайнский район», Петрова Нина Ивановна.

Доброе утро! Это Петрова Нина Ивановна из Администрации муниципального образования «Старомайнский район».

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 сотруднику 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 разговоров

**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 вёл-ся 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 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;

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 неопозиционность 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 разно-



гласий 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 («пождождите, 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 выдвиганием оправданий - уже не изви-

нение. 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 разговоров

**СТОП-ФРАЗЫ**

№ п/п	Стадия переговоров	СТОП-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1	2	3	4
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	Название подразделения, образуемого в Администрации, организации 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? 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?
		Куда я попал(а)?	Это Отдел...?
		Вас беспокоит...	Это... Меня зовут... Моя фамилия...

1	2	3	4
		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	Говорите! Что вы хотите? Что вам нужно?	Я Вас слушаю. По какому вопросу Вы позвонили?
		Могу ли я Вам помочь?	Чем я могу Вам помочь?
		Ждите! Не вешайте трубку! Подождите секунду, я скоро вернусь!	Будьте любезны, подождите, пожалуйста, у телефона, я Вам отвечу через минуту! Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождёте или перезвоните (Вам перезвонить?)
		Нет. Я не знаю. Я не в курсе. Я этим не занимаюсь. Это не моя обязанность. Ничем не могу помочь. Это ваши проблемы. Я не смогу этого сделать. Я не уверен, что это возможно. Я Вам ничего не обещаю.	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
		Перезвоните! Все обедают! Никого нет! Кто его спрашивает?	Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуйста, через 10 минут (в 14.00). Что ему передать? Как только сотрудник вернётся, я обязательно передам, что Вы звонили
		Вы должны...	Лучше всего было бы... Для Вас имеет смысл...
		Ага!	Да. Конечно.

			Хорошо
		Вы не правы. Я не согласен с Вами. Вы ошибаетесь	Вероятно, произошло недоразумение. Возможно, я ошибаюсь, но... Возможно, информация требует уточнения
		Я не понял. Вы меня запутали	Поясните, пожалуйста. Правильно я понимаю, что...
		Вы меня не поняли	Разрешите, я поясню (объясню) Вам ещё раз
		Ваша проблема (жалоба) принята к сведению	Мы приняли Ваши пожелания и будем рады помочь Вам в Вашем вопросе!
		Это не наша вина. Мне очень жаль, что Вас это расстроило. Мы сожалеем, если мы что-то сделали не так. Мне очень жаль, но...	Приношу извинения за ...(ошибку, доставленные неудобства, некорректное поведение сотрудника 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.)
		Извиняюсь...	Извините... Прошу прощения... Простите...
		Я же Вам уже сказал(а). Повторяю, для Вас 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, что в слове «звонИть» ударение неподвижно - всегда падает на окончание:

я звонЮ (позвонЮ)	мы звонИм (позвонИм)
ты звонИшь (позвонИшь) он (она)	вы звонИте (позвонИте)
звонИт (позвонИт)	они звонЯт (позвонЯт).

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Кодексу  
профессиональной этики сотрудников  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей отраслевых  
(функциональных) органов  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей муниципальных  
учреждений муниципального  
образования «Старомайнский район»

**СТАНДАРТ**

**внешнего вида сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителя организации муниципального образования «Старомайнский район»**

## 1. Общие положения

1.1. Стандарт внешнего вида сотрудников Администрации муниципального образования «Старомайнский район» и руководителя организации (далее - Администрация, организация, сотрудники соответственно) направлен на формирование и поддержание делового стиля, который включает в себя безупречный внешний вид сотрудников Администрации, организации.

1.2. Внешний вид сотрудников Администрации, руководителя организации 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 сотрудников 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 сотрудников

2.1. Одежда сотрудников 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 сотруднику необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность, не допускать ношения объёмной, яркой бижутерии.

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

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

2.7. Сотруднику 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 сотрудникам 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 сотрудников

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

1) привлечения сотрудников к службе (работе) в выходные или нерабочие праздничные дни;

2) выполнения сотрудниками обязанностей за пределами административ-



ного 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 сотрудника от соблюдения требований, установленных настоящим Стандартом, принимается непосредственным руководителем сотрудника по согласованию с руководителем подразделения, образуемого в Администрации, или организации в которой сотрудник осуществляет свою служебную (трудовую) деятельность.

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Кодексу  
профессиональной этики сотрудников  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей отраслевых  
(функциональных) органов  
Администрации муниципального  
образования «Старомайнский район»,  
руководителей муниципальных  
учреждений муниципального  
образования «Старомайнский район»

**КЛЯТВЕННОЕ ОБЕЩАНИЕ**

**лицом, замещающим должность муниципальной службы Администрации  
муниципального образования «Старомайнский район», руководителя  
организации**

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. (последнее - в случае наличия))

гражданин Российской Федерации, расценивая замещение должности муниципальной службы как выражение особого доверия со стороны общества и государства, осознавая свою высокую ответственность перед жителями муниципального образования «Старомайнский район», клянусь:

уважать и защищать права и свободы человека и гражданина, свято соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, Устав Ульяновской области, муниципального образования «Старомайнский район», законы и иные нормативные правовые акты;

быть честным и неподкупным;

чутко и внимательно относиться к предложениям, заявлениям и жалобам граждан;

достойно выполнять возложенные на меня должностные обязанности, хранить государственную и служебную тайну, защищать свободу и независимость Ульяновской области, верно служить народу;

во всех своих действиях руководствоваться принципами законности,

правды, справедливости, беспристрастности и честности, гражданского и международного согласия!

Осознаю, что нарушение принесённого мною клятвенного обещания несовместимо с замещением должности муниципальной службы.

---

(дата)

---

(подпись)

---

(Ф.И.О. (последнее- в случае наличия))

---