

**УТВЕРЖДАЮ**

**министр социального развития,  
опеки и попечительства  
Иркутской области**

**В.А. Родионов**

(подпись)

«16» июля 2014 год

**Правила поведения сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, его территориальных подразделений, учреждений.**

**1. Введение**

1. Настоящие «Правила поведения сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, его территориальных подразделений, учреждений» (далее – Правила) разработаны в целях реализации Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда России № 792 от 31.12.2013 года, определяют нормы поведения и требования к внешнему виду сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, его структурных территориальных подразделений, учреждений системы социального развития Иркутской области (далее соответственно – сотрудник министерства, терподразделения и учреждения) при работе с гражданами, клиентами министерства, терподразделений и учреждений, публичных выступлениях, проведении и участии в публичных мероприятиях.

2. Требования Правил распространяются на всех сотрудников, работающих с гражданами, и являются обязательными для исполнения.

3. Знание и выполнение сотрудниками требований Правил является обязательным критерием оценки качества их профессиональной деятельности.

**2. Общие положения**

2.1 Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области основывается на клиентоориентированном подходе к обслуживанию граждан. Поддержание профессионального и делового имиджа министерства и его подразделений зависит от поведения каждого сотрудника. При этом поведение каждого сотрудника в отдельности формирует собирательный образ министерства и его подразделений и влияет на доверие граждан, представителей общественности, других органов власти.

2.2 Сотрудники министерства, терподразделения и учреждения осуществляют свою профессиональную деятельность в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, законодательства Российской Федерации, законодательством Иркутской области, актов индивидуального правового регулирования министерства.

2.3 Сотрудники министерства, терподразделения и учреждения, обязаны:

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

- обеспечивать уважительное, доброжелательное, вежливое отношение, своевременное и квалифицированное оказание государственных услуг, иной помощи в работе с гражданами, представителями организаций, органов власти (далее - представителям сторонних организаций), с которыми сотрудничает министерство, терподразделение и учреждение.

- соблюдать высокие этические нормы поведения, проявлять профессиональный такт и высокую культуру речи;

- иметь аккуратный, достойный внешний вид, в установленных случаях соблюдать предписанную форму одежды;

- иметь аккуратный и собранный внешний вид, в установленных случаях строго соблюдать предписанную одежду;

2.4 Сотрудники министерства, терподразделений и учреждений своим поведением обеспечивают соблюдение высоких стандартов качества социального обслуживания, способствуют укреплению репутации и формированию положительного имиджа министерства, терподразделений и учреждений.

### **3. Правила поведения сотрудников министерства и его подразделений при работе с клиентами (гражданами) и представителями сторонних организаций**

3.1. Нормы профессиональной этики предписывают:

- вести себя доброжелательно и открыто, внимательно и предупредительно, с чувством собственного достоинства;

- контролировать свое поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, неприязни или настроению влиять на служебные решения, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий;

- обращаться одинаково корректно и уважительно с коллегами, гражданами (клиентами) независимо от их служебного или социального положения и представителями сторонних организаций;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям представителей различных национальностей, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

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

- в поведении с коллегами проявлять тактичность, умение искренне радоваться успехам коллег, содействовать успешному выполнению ими трудных поручений.

- способствовать формированию положительного имиджа министерства, терподразделений и учреждений.

3.2. В целях качественного оказания социальных услуг сотруднику министерства, терподразделения и учреждения необходимо:

- работать с полной отдачей в течение всего служебного времени, использовать находящиеся в его распоряжении материальные и нематериальные ресурсы исключительно в служебных целях;

- проявлять чуткость и внимание к людям преклонного возраста, женщинам, детям, людям с ограниченными возможностями здоровья;

- сохранять выдержку и достоинство, своим видом и действиями демонстрировать уверенность и спокойствие;

- соблюдать принцип эмоциональной нейтральности к гражданам (клиентам) и не позволять втянуть себя в конфликт, предпринимать все возможные меры к пресечению действий, провоцирующих конфликт, или к его разрешению.

- независимо от степени сложности возникшей ситуации не избегать общения с гражданином (клиентом), уметь убедительно объяснить причины сложившейся ситуации и предложить варианты ее решения;

3.3. При работе с гражданами (клиентами) сотруднику министерства и его подразделений следует придерживаться правил:

- прием граждан (клиентов) проводят в специально предназначенном помещении. В случае отсутствия кабинета для приема беседу с клиентом проводят, по возможности обеспечив ему удобное место, учитывая освещение, наличие шума, мебель, помещение, присутствие посторонних и т.д. Необходимо помнить о межличностной дистанции, расположиться так, чтобы лицо находилось на одном уровне с лицом клиента.

- беседу с гражданином (клиентом) необходимо начинать, назвав свое имя и отчество, при необходимости должность и цель беседы. К гражданину (клиенту) необходимо обращаться по имени и отчеству и на «Вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями. На «Ты» можно переходить, только с несовершеннолетними и недееспособными гражданами, в случае необходимости.

- говорить следует четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия (без заискивания), проверяя, правильно ли понимает сказанное собеседник. Нужно стараться вести беседу с учетом индивидуальных возрастных и личностных особенностей гражданина (клиента). В разговоре нужно выдерживать паузу. Ответы гражданина (клиента) сопровождать мимикой утверждения или кратким «Да». При неточном ответе клиента, вопрос стоит повторить или сформулировать по-другому.

- информацию следует излагать четко, конкретно, доступным клиенту языком, если в этом есть необходимость, информацию стоит изложить на бумаге и передать клиенту.

- в конце беседы необходимо уточнить, не возникло ли смыслового барьера. В достаточной ли мере, с какой степенью достоверности гражданин (клиент) воспринял доведенную Вами до него информацию.

3.4. При работе с представителями сторонних организаций сотруднику министерства, терподразделения и учреждения необходимо:

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий министерства и его подразделений;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

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

- соблюдать установленные в Министерстве правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

- соблюдать законодательство о противодействии коррупции и принимать меры по предупреждению и противодействию коррупции.

#### **4. Морально-психологический климат в коллективе**

4.1. В целях поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе следует:

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении сотрудником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации государственного служащего или авторитету министерства и его подразделений;

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

- способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений;

- поддерживать обстановку взаимной требовательности и нетерпимости к нарушениям служебной дисциплины и законности;

- быть исполнительным, выполнять распоряжения, проявляя разумную инициативу, точно и своевременно информировать руководство об их исполнении;

- оказывать всемерное содействие руководству в организации персонала подразделения на выполнение профессиональных задач;
- обладать морально-психологической устойчивостью, выдержанностью;
- отвечать за свои слова и поступки.

4.2. Недопустимы действия, способные причинить вред морально-психологическому климату в коллективе, включая:

- обсуждение распоряжений, решений и действий руководителей, реализуемых в пределах их полномочий;
- распространение информации сомнительного характера;
- проявление предвзятого и необъективного отношения к коллегам;
- заискивание перед руководителем, проявление лести, лицемерия, назойливости, лжи и лукавства;
- ожидание и требование особого отношения к себе;
- преувеличение своей значимости и профессиональных возможностей.

### **5. Требования к рабочему месту сотрудников**

Рабочие места должны содержаться в чистоте и порядке. На рабочем месте разрешается размещать только служебную документацию, информационно-справочные материалы, необходимые для выполнения должностных обязанностей. На рабочем допустимо размещение компьютерной и телефонной техники только необходимой для выполнения должностных обязанностей.

### **6. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников**

Сотрудник министерства, терподразделения и учреждения отвечает за поддержание своего внешнего вида в соответствии с настоящими требованиями, что оказывает влияние на поведение и поступки самого работника и людей, с которыми он общается.

Внешний вид должен соответствовать общепринятым в обществе нормам делового стиля и исключать вызывающие детали (волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые и дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах), одежда должна быть обязательно чистой, свежей, выглаженной; обувь чистой и в хорошем состоянии.

Необходима умеренность в подборе цветовых решений одежды, обуви, аксессуаров, стильность (гармоничное сочетание всех составляющих одежды, обуви и аксессуаров).

#### **6.1. Требования к внешнему виду мужчин:**

- прическа должна быть аккуратной и соответствовать деловому стилю. Волосы чистые и аккуратно причесанные. Не допускаются прически с длинными волосами, достигающими до воротника рубашки.
- лицо сотрудника мужского пола должно быть чисто выбрито, усы и борода - короткие, ухожены и подстрижены.
- рекомендуется ношение галстука с деловой одеждой.

- в рабочее время не допускается ношение ювелирных украшений, за исключением обручального кольца и наручных часов.

#### 6.2. Требования к внешнему виду женщин

- деловой стиль женской одежды исключает открытость спины и живота, ношение одежды из ярких и (или) прозрачных тканей. Не допускается ношение джинсов, шорт, спортивной одежды, одежды пляжного стиля и любой другой одежды, не относящейся к деловому стилю (за исключением предписанной специальной одежды).

- женские прически должны быть аккуратными, предпочтительно деловыми. Волосы окрашены в естественные цвета, допускается любая длина волос, но не должны закрывать лицо.

- применение косметических средств должно соответствовать общему деловому стилю работника. Макияж неброский, приближенный к естественным цветам.

- в рабочее время допускается ношение неброских ювелирных украшений (предпочтение отдавать небольшим кольцам, сережкам или клипсам, цепочки на шее), наручных часов.

- рекомендуется ношение колгот (чулок) в любое время года (исключение: период летних каникул). Ношение гольф возможно только с брюками.

### 7. Запреты

7.1. Сотрудникам министерства, терподразделений и учреждений запрещается использовать имидж и репутацию министерства для достижения личных целей, выступать от имени министерства, представлять его позицию, не имея на то соответствующих полномочий.

7.2. Разговоры между сотрудниками во время консультирования граждан (клиентов) должны быть сведены к минимуму. Частные разговоры, в том числе и по телефону, в присутствии граждан (клиентов) запрещаются.

7.3. Курить на территории, а также в помещениях министерства, терподразделений и учреждений запрещается.

7.4. Запрещается в рабочее время на рабочих местах:

- играть в игры (в том числе с использованием мобильных телефонов);
- заниматься макияжем, маникюром и пр.;
- вести между собой частные беседы, в присутствии посторонних лиц.