



**Государственное бюджетное учреждение
Свердловской области «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГБУ СО «МФЦ»)**

ПРИКАЗ

18.08.2023

№ 101-02/184

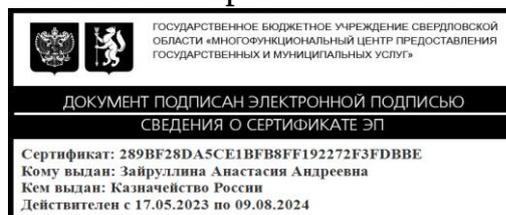
**Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников
ГБУ СО «МФЦ»**

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в целях повышения эффективности выполнения работниками ГБУ СО «МФЦ» своих должностных обязанностей и повышения качества оказания государственных, муниципальных и иных услуг заявителям

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУ СО «МФЦ» (Приложение).
2. Признать утратившим силу Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУ СО «МФЦ», утвержденный приказом ГБУ СО «МФЦ» от 06.02.2023 № 101-02/42 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников ГБУ СО "МФЦ"».
2. Руководителям структурных подразделений ГБУ СО «МФЦ»:
 - 1) ознакомиться с настоящим приказом и ознакомить подчиненных работников отделов под подпись;
 - 2) обеспечить хранение листов ознакомления с настоящим приказом в структурных подразделениях в течение всего срока его действия.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Врио директора



А.А. Зайруллина

Кодекс этики и служебного поведения работников
ГБУ СО «МФЦ»

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО «МФЦ», учреждение) разработан в соответствии:

1) с положениями Конституции Российской Федерации;
2) с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

3) с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Приказом Правительства Свердловской области от 07.02.2022 № 35 «Об утверждении Порядка организации информирования и консультирования по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, а также организации приема запросов от физических или юридических лиц и выдачи результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области»;

5) иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУ СО «МФЦ» (далее – Кодекс) представляет собой свод общих профессиональных принципов и правил поведения, которыми надлежит руководствоваться всем работникам учреждения независимо от занимаемой должности.

1.3. Лицу, поступающему на работу в учреждение, необходимо ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и руководствоваться ими в процессе своей трудовой деятельности, а каждому работнику принимать все меры для соблюдения положений Кодекса.

1.4. Целью Кодекса является обобщение этических норм и установление правил служебного поведения работников для достойного выполнения

ими своей профессиональной деятельности, а также обеспечение единых норм поведения работников.

1.5. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей и повысить качество оказания государственных, муниципальных и иных услуг заявителям.

1.6. Кодекс служит фундаментом для формирования рабочих взаимоотношений в учреждении, основанных на нормах морали, нравственности, а также на осуществлении самоконтроля работниками.

1.7. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки соблюдения ими дисциплины труда.

2. Основные принципы и правила поведения работников ГБУ СО «МФЦ»

2.1. Деятельность учреждения и ее работников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

- законность;
- профессионализм;
- независимость;
- добросовестность;
- конфиденциальность;
- информирование;
- эффективный внутренний контроль;
- справедливость;
- ответственность;
- объективность;

доверие, уважение и доброжелательность к коллегам по работе и заявителям.

2.2. Работники ГБУ СО «МФЦ» призваны:

1) добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы учреждения и реализации возложенных на него задач;

2) при принятии решения учитывать только объективные обстоятельства, подтвержденные документами;

3) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения и должностных обязанностей;

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

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

6) соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на решение политических партий, общественных объединений и организаций;

7) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового общения;

8) проявлять корректность, внимательность, доброжелательность и вежливость к гражданам, а также к вышестоящему руководству, коллегам и подчиненным;

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

10) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работника или авторитету учреждения;

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

12) 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;

13) воздерживаться от публичных высказываний суждений и оценок в отношении деятельности аппарата Губернатора, Правительства Свердловской области, в отношении деятельности ГБУ СО «МФЦ», его руководителей, если это не входит в их должностные обязанности;

14) соблюдать установленные в учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

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

16) постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективному распоряжению ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

17) исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды, или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

18) создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд учреждения;

19) придерживаться правил делового поведения, связанных с осуществлением возложенных на учреждение функций;

20) поддерживать порядок на рабочем месте;

21) в одежде соблюдать опрятность и чувство меры.

2.3. Работники ГБУ СО «МФЦ» обязаны:

1) соблюдать Конституцию РФ, Федеральные конституционные и Федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области и локальные нормативные акты ГБУ СО «МФЦ»;

2) противодействовать проявлениям коррупции в учреждении и предпринимать меры по профилактике правонарушений коррупционной направленности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами ГБУ СО «МФЦ»;

3) уведомлять работодателя (его представителя) об обращении к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

4) принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов;

5) уведомлять работодателя (его представителя) о получении делового подарка;

6) принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность или (и) которая стала известна им в связи с исполнением своих должностных обязанностей.

2.4. Работники ГБУ СО «МФЦ» не имеют права:

1) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, имеющим коррупционную направленность;

2) во время исполнения им должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом;

3) получать в связи с исполнением трудовых функций вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, иные вознаграждения);

4) допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

2.5. Работникам, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

2.6. Работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призваны:

1) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

2) принимать меры по предупреждению коррупции;

3) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

2.7. Работникам, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, следует принимать меры к тому, чтобы подчиненные им работники не допускали коррупционно-опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

3. Общие правила корпоративного поведения в ГБУ СО «МФЦ»

3.1. Основными целями и задачами правил корпоративного поведения в ГБУ СО «МФЦ» являются:

- 1) достижение основных целей и задач учреждения;
- 2) формирование у работников учреждения единых коммуникационных моделей и норм делового общения;
- 3) обеспечение соответствия поведения работников корпоративным стандартам, условиям сотрудничества.

3.2. Представление ГБУ СО «МФЦ» во внешней среде:

- 1) каждый работник является лицом учреждения, своим поведением он должен достойно представлять его в обществе;
- 2) работники должны воздерживаться от дискредитации учреждения в общении с третьими лицами, в том числе при ведении интернет-блогов и общении в социальных сетях;
- 3) работникам следует высказывать свои мысли от своего имени, а не от лица ГБУ СО «МФЦ», отделять мнения от фактов;
- 4) работники должны быть честными и не распространять ложную, дезориентирующую информацию об учреждении.

3.3. Общие коммуникативные правила.

Для поддержания в учреждении комфортной рабочей обстановки, а также во избежание трудностей и конфликтных ситуаций, возникающих при использовании различных моделей и норм рабочих взаимоотношений, каждый работник должен соблюдать единые коммуникативные правила:

- 1) обращаться друг к другу на «Вы», по имени и отчеству, если иное не оговорено при личном общении сторон;
- 2) здороваться друг с другом при встрече;
- 3) быть вежливым и дружелюбным, не сквернословить, не проявлять несдержанность;
- 4) не обсуждать личные и профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- 5) разрешать противоречия при возникновении конфликтных ситуаций спокойно и конструктивно, с уважительным отношением к оппонентам.

3.4. При общении по телефону должны быть соблюдены следующие правила:

1) при ответе на входящие звонки необходимо называть свое имя, отчество, структурное подразделение;

2) при звонке в структурные подразделения учреждения работнику необходимо назвать свое имя и должность (название своего отдела), а также поинтересоваться, может ли собеседник в данный момент уделить время для разговора;

3) при звонке в другие организации необходимо назвать свою фамилию, имя и отчество, название учреждения, спросить, удобно ли собеседнику разговаривать в данный момент;

Если вопрос, по которому работнику необходимо связаться с коллегами или внешними представителями, не является срочным, следует отдавать предпочтение сообщениям, направленным по электронной почте.

Если же вопрос является срочным, однако при этом необходимо донести до собеседника большой объем информации, то телефонный звонок должен быть предварён электронным сообщением, содержащим эту информацию в необходимом объеме;

5) заканчивать разговор, как правило, должен позвонивший.

3.5. Электронная переписка должна осуществляться с соблюдением следующих правил:

1) при массовой рассылке письмо должно начинаться с обращения «Уважаемые коллеги»;

2) письмо работнику учреждения должно начинаться с приветствия и обращения по имени и отчеству;

3) письмо представителю другой организации рекомендуется начинать с обращения «Уважаемый(ая)» и добавлением имени и отчества адресата;

4) при наличии в письме какой-либо просьбы адресату, следует заранее его поблагодарить, а также при необходимости поблагодарить повторно после выполнения просьбы;

5) завершать письмо следует электронной подписью, составленной по шаблону:

С уважением,
ФИО
должность
структурное подразделение

ГБУ СО «МФЦ»
тел.: +7(343) 273-00-08 (вн. 0000)



3.6. Каждый работник ГБУ СО «МФЦ» обязан соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка ГБУ СО «МФЦ».

3.7. Работники (руководители, специалисты) учреждения должны придерживаться делового стиля в одежде.

3.8. Требования к одежде и внешнему виду специалистов, непосредственно работающих в залах обслуживания и информирования заявителей, в окнах приема и выдачи документов, установлены Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУ СО «МФЦ».

4. Правила корпоративного поведения при работе с заявителями

4.1. При работе с заявителями специалисты учреждения обязаны следовать следующим правилам корпоративного поведения:

1) одинаково относиться к заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;

2) обращаться к каждому заявителю только на «Вы», после удостоверения личности, использовать в качестве обращения имя и отчество заявителя;

3) приветствовать заявителя;

4) если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии ее выполнения.

В случае отсутствия обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что специалист действительно занимается его вопросом. Соответственно, специалисту необходимо постоянно поддерживать визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги специалист помнит о его присутствии (поднять взгляд на заявителя, улыбнуться, задать вопрос);

5) внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре;

6) разговаривая с заявителем, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал;

7) не стесняться переспрашивать, если не вся информация была понятна при разговоре с собеседником, максимально выяснить потребности заявителя;

8) четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касающиеся предоставления услуг;

9) общаясь с заявителями, воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов на вопросы («нельзя», «нет», «невозможно» и пр.);

10) не употреблять выражения «я не знаю», «мне неизвестно», «я недавно работаю, посмотрите на стенде». Их следует заменять фразами «разрешите, я уточню эту информацию», «не могли бы Вы подождать, я уточню информацию» и т.д.;

11) не следует навязывать собеседнику свою точку зрения;

12) в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

13) если заявитель говорит раздраженно, спокойно выслушать его, проявить интерес и озабоченность к его претензиям. Задать уточняющие вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы, показать, что ситуация понятна, и продемонстрировать сочувствие, предложить одно или несколько решений проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной или иной услуги;

14) если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться, если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причинённые Вам неудобства» и т.д.);

15) специалисту необходимо согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить его за то, что он обратил внимание на данную проблему, заверить, что в кратчайшие сроки проблема будет решена;

16) для разрешения нестандартных, в том числе конфликтных, ситуаций специалисту необходимо приглашать к заявителю администратора (при его отсутствии заместителя руководителя либо руководителя отдела), предварительно проинформировав об этом заявителя.

Рекомендуемая фраза:

«Для решения Вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я все выясню»;

17) в случае, если заявитель требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо предоставить телефон приемной директора учреждения.

Если заявителя это не устраивает, то специалисту необходимо придерживаться следующего порядка действий:

оставаться спокойным, предупредить заявителя, о том, что для урегулирования ситуации будет приглашен администратор (заместитель руководителя либо руководитель отдела);

пригласить администратора (при его отсутствии заместителя руководителя либо руководителя отдела);

в случае, если гражданина не удовлетворяет предложенное руководителем, либо его заместителем решение, следует проинформировать его о возможности оставить обращение на официальном сайте учреждения: www.mfc66.ru;

18) в общении с заявителем специалистам запрещается использовать некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы заявителями как личная обида или предвзятое отношение;

19) при общении с заявителями необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным заявителю. Речь не должна быть перегружена специальными терминами;

20) выполнять свою работу с удовольствием, в поведении, голосе и выражении лица специалиста заявителя всегда должны чувствовать заинтересованность и доброжелательность;

21) стремиться наилучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности заявителей, обратившихся за услугой, работать быстро и четко;

22) специалистам, непосредственно работающим в залах обслуживания и информирования заявителей, в окнах приема и выдачи документов, запрещено на рабочих местах в рабочее время разговаривать по телефону на личные темы, пользоваться устройствами, которые способны осуществлять фото- и видеосъемку, а также применять аудио наушники за исключением, когда аудио наушники необходимы для прослушивания аудио-видеоуроков, организованными отделом методологии и стандартизации услуг или иными отделами ГБУ СО «МФЦ», либо с целью выполнения других поручений руководства ГБУ СО «МФЦ».

4.2. При обращении заявителя в учреждение специалист должен следовать следующим правилам:

1) поприветствовать заявителя, обратившегося в учреждение за услугой, молчание в ответ на приветствие заявителя недопустимо.

Рекомендованные фразы:

«Доброе утро (день, вечер)!»;

«Здравствуйте!»;

2) выяснить и (или) уточнить его потребности.

Рекомендованные фразы:

«Чем я могу Вам помочь?»;

«Чем я могу быть Вам полезен(на)?»;

«Хотелось бы уточнить, правильно ли я Вас понял(ла)?»;

«Давайте уточним, Вам необходимо ...?»;

«Прошу прощения, я правильно Вас понял(ла)? Вам необходимо ...?»;

3) осуществить обслуживание заявителя (предоставить услугу, информирование и (или) консультирование);

4) при удостоверении личности заявителя специалисту рекомендовано использовать следующие фразы:

«Для оформления обращения мне потребуется Ваш паспорт и ... (необходимые документы по услуге)»;

«Пожалуйста, передайте Ваш паспорт и ... (необходимые документы по услуге)»;

«Будьте добры, Ваш паспорт и ... (необходимые документы по услуге)».

5) в связи с тем, что в обложку паспорта могут быть вложены денежные средства и в целях исключения подозрений в получении взятки, специалист должен попросить заявителя снять обложку. Данное правило касается всех документов, в том числе находящихся в файле или папке.

Рекомендуемая фраза:

«Снимите, пожалуйста, с паспорта обложку».

6) При наличии расхождений в наименовании услуги и Ф.И.О. в системе электронной очереди с данными, которые предоставил заявитель, специалисту рекомендовано использовать следующий скрипт для отказа в обслуживании:

При несоответствии Ф.И.О. заявителя	«(Имя, отчество, заявителя), в записи по которой Вы обратились указаны другие паспортные данные. Прием документов возможен только при совпадении данных, так как право записи не может быть передано третьим лицам. Вам необходима новая запись».
При несоответствии услуги	«(Имя, отчество, заявителя), в записи по которой Вы обратились указана другая услуга, Прием документов по этой услуге требует значительно больше времени, чем то, которое было заложено при записи. Я могу принять Вас по одной услуге. Для оказания остальных Вам необходимо дополнительно записаться».
При несоответствии количества услуг	«(Имя, отчество, заявителя), в записи по которой Вы обратились указана 1 услуга. Прием документов по всем необходимым Вам услугам требует значительно больше времени, чем то, которое заложено при записи. В этом случае необходима еще (дополнительная) запись».

7) в случае, если для получения услуги необходимо оплатить государственную пошлину, следует уточнить у заявителя, произвел ли он оплату. Если заявитель не произвел оплату, следует разъяснить заявителю, каким способом он может это сделать.

Рекомендованные фразы:

«Данная услуга платная, Вы уже произвели оплату?»;

«Будьте добры, Вашу квитанцию»;

«Размер платы за предоставление сведений составляет ... рублей. Вы можете произвести оплату в ближайшем отделении банка, либо в платежном терминале, располагающемся в зале обслуживания заявителей»;

«Вы можете пройти к платежному терминалу или ближайшее отделение банка, и произвести оплату»;

8) заявителю может быть отказано в приеме документов по основаниям, установленным в административном регламенте.

Рекомендованная фраза:

«Предоставление услуги возможно в том случае, если...» или «Для предоставления услуги Вам необходимо.... Прием документов в данном виде невозможен».

При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги специалисту необходимо проинформировать заявителя о выявленных недостатках и возможных последствиях отказа органом государственной власти в предоставлении услуги.

В случае, если заявитель принимает решение все же подать документы, необходимо при формировании дела в АИС МФЦ внести комментарий

с указанием выявленного основания для отказа. После печати расписки ознакомить заявителя с разделом «Дефекты».

Рекомендованная фраза:

«Обращаю Ваше внимание на то, что в указанной таблице указан перечень принятых от Вас документов. Ниже указаны дефекты документов (отсутствующие документы), с учетом которых органом власти может быть вынесен отказ. Прошу подписать, что Вы ознакомлены с данной информацией»;

9) если заявителю необходимо расписаться, например, в заявлении (расписке), специалист просит его ознакомиться с документом и убедиться в том, что все заполнено правильно. Специалист предоставляет заявителю ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен расписаться.

Рекомендованные фразы:

«Это расписка в получении документов. Пожалуйста, проверьте внесенную информацию и подтвердите своей подписью правильность указанных данных»;

10) специалист обязан проинформировать заявителя о плановой дате получения результата услуги и о возможности платной доставки данного результата, а также о способах проверки статуса заявления.

Рекомендованная фраза:

«На первой странице расписки указана дата получения результата. Вам необходимо обратиться в указанную дату либо в течение ... месяцев, при себе необходимо иметь паспорт (доверенность, свидетельство о рождении и т.д.), а также по возможности расписку. Для Вашего удобства в МФЦ доступна платная доставка готовых документов»;

11) с целью информирования заявителя о способах оценки качества работы учреждения рекомендуется использовать следующие фразы:

«Прошу Вас оценить качество предоставления услуги. Если Вы согласны, то поставьте отметку в поле «Подтверждаю» и подпись»;

«Вам будет направлено СМС с номера 0919. В ответном СМС нужно поставить оценку от 1 до 5, где 5 – наивысший, а 1 наименьший балл. Отправка СМС производится бесплатно»;

12) с целью информирования гражданина о возможности проверки готовности документов через сайт ГБУ СО «МФЦ» рекомендовано использовать следующую фразу:

«Обращаю внимание, информацию о готовности документов Вы можете уточнить на официальном сайте МФЦ в разделе «Онлайн консультант»;

13) в случае, если у заявителя появились уточняющие вопросы, специалисту необходимо отвечать четко, не проглатывая слова. Если специалист недостаточно информирован в данном вопросе, необходимо проинформировать заявителя, о том, что потребуется время для уточнения информации.

Рекомендованные фразы:

«Разрешите, я уточню эту информацию»;

«Не могли бы Вы подождать, я уточню необходимую информацию»;

14) после завершения работы с заявителем по предоставлению услуги специалист обязан попрощаться с заявителем и поблагодарить его за обращение в учреждение.

Рекомендованные фразы:

«Благодарю Вас, за обращение в МФЦ. Всего доброго, до свидания!»;

«Будем рады видеть Вас снова. До свидания!»;

«Была рад(а) Вам помочь, приходите к нам еще, всего доброго!».

4.3. При разговоре с заявителями по телефону необходимо придерживаться следующих правил:

1) говорить заинтересованно, вежливо, кратко, конкретно и по существу;

2) следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;

3) если работник учреждения не уверен в том, что он правильно расслышал информацию, во избежание недопонимания, необходимо переспросить заявителя;

4) использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;

5) недопустимы усталость и «скука» в голосе, пространные разговоры на «посторонние темы»;

6) если целью запроса это предусмотрено, необходимо предложить несколько вариантов решения вопроса. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор должен остаться за заявителем;

7) при завершении телефонного разговора с заявителем необходимо поблагодарить за звонок, вежливо попрощаться и пригласить в учреждение: «Спасибо за обращение в ГБУ СО «МФЦ». До свидания, приходите, будем рады Вам помочь!»;

8) время телефонного разговора, как правило, не должно превышать 7 минут.

4.4. При работе с заявителями в нестандартных ситуациях специалисты учреждения обязаны следовать следующим правилам корпоративного поведения:

1) согласно документу, который регулирует порядок предоставления услуг в условиях технических неисправностей в отделах ГБУ СО «МФЦ», предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги:

ситуация 1. В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, специалисты, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, проинформировать руководителя отдела о возникающих сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы специалисты еще раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг;

ситуация 2. Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к приостановке предоставления услуг, и это время составит от 5 до 15 минут, руководителю отдела или лицу, исполняющему его обязанности, необходимо обратиться к заявителям:

«Уважаемые заявители, прошу вашего внимания».

Необходимо объяснить спокойно, четко и понятно причину задержки. Например, «К сожалению, у нас прервалась связь (произошел сбой в АИС МФЦ), устранение данного сбоя займет не более 10-15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена», ответить на возникающие вопросы заявителей. После устранения сбоя, руководителю отдела, либо лицу, его заменяющему, необходимо проинформировать заявителей о возобновлении работы, поблагодарить их за понимание, извиниться за доставленные неудобства.

Если озвученное в первом (и в каждом последующем) обращении к заявителям, время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания;

ситуация 3. Если неизвестно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководителю отдела или лицу, исполняющему его обязанности, необходимо обратиться к заявителям:

«Уважаемые заявители, прошу Вашего внимания».

Необходимо объяснить спокойно, четко и понятно причину сбоя и проинформировать о том, что время устранения неполадки не определено. Например, «В офисе произошло отключение электричества, нам не удалось уточнить, сколько времени потребуется для устранения данного сбоя, проносим свои извинения», извиниться за доставленные неудобства.

Необходимо предложить либо прийти для предоставления услуги в ГБУ СО «МФЦ» на следующий день, либо предложить способ оформления услуги на портале www.gosuslugi.ru, либо информировать о возможности получения услуги в ручном режиме и организует работу специалистов согласно «Инструкции о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в Учреждении в случае сбоя в работе АИС МФЦ и электронного оборудования».

Поблагодарить заявителей за понимание и еще раз извиниться за доставленные неудобства.

2) при общении с конфликтным заявителем:

а) необходимо придерживаться правил бесконфликтного общения:

- говорить о конкретных вещах, не обобщать и не оправдываться;
- решать главные вопросы, не цепляясь за мелочи;
- управлять своими эмоциями;

– не применять в своей речи конфликтогены:

	Пример
Оскорбления, грубость, насмешки, язвительность	«Ведете себя, как маленький ребенок»
Слова, выражающих категоричность	«Ничего подобного!», «Всегда так» и др.
Оправдания	самое распространенное: «Я не знал...», «У меня не было времени», «Это не входит в мои обязанности» и т.д.
Незаслуженные и унижительные упреки, слова, выражающие недоверие	«Вы меня обманываете», «Вы не разбираетесь» и др.
Негативные оценки, обесценивание	«А еще чего?»
Возражения, несогласие	«Нет, ну что Вы говорите? Это не так»
Позиция превосходства, нравоучения	«Неужели вы не понимаете», «Я Вам русским языком говорю», «Я еще раз объясняю...» и т.д.
Снисходительное отношение, но с оттенком доброжелательности	«Не обижайтесь», «Успокойтесь»
Перебивание, пренебрежение	«Перестаньте!»
Слова, выражающие отрицательное отношение	«Я даже не хочу с Вами разговаривать» и др.
Слова-долженствование	«Вы обязаны», «Вы должны» и др.

– не давить на оппонента, так как давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта;

- разобраться в ситуации, задавая правильные и тактичные вопросы;
- проявить эмпатию;

б) внимательно выслушать заявителя, обязательно используя приемы активного слушания (кивки головой, небольшие уточнения);

в) дать заявителю время «спустить пар», высказаться;

г) не хамить заявителю в ответ;

д) не пытаться моментально переубедить его;

е) стараться не улыбаться (в конфликтной ситуации улыбка неуместна и воспринимается как издевка);

ж) не оставаться чересчур невозмутимым (заявитель подумает, что специалисту до него нет никакого дела);

з) не спрашивать у заявителя о мнении третьих лиц, других людей в источниках информации («Кто это сказал?», «А как они отреагировали?» и т.д.);

и) не высказываться о психологических правах и обязанностях («Я имею право Вам это не говорить», «Я Вам не обязан отчитываться» и т.п.);

к) не стараться поставить заявителя на место («Как Вы себя ведете! Успокойтесь!» и т.д.).

Рекомендуемые фразы:

«Правильно ли я Вас понял(а), что...»;

«Давайте я повторю ситуацию...»;

«Разрешите для уточнения ситуации прояснить некоторые моменты...».

И далее повторить смысл произошедшего своими словами, очищая его,

от ненужных подробностей, осуждений и ссылок, которые мог упомянуть заявитель. Только суть;

«Да, согласна(ен), ситуация не очень приятная...».

л) необходимо объяснить причины возникновения ситуации и, если это действительно вина работников учреждения, – извиниться, рассказать заявителю, как сделать так, чтобы таких ситуаций больше не возникало;

м) поблагодарить заявителя за то, что он обратил внимание на данную проблему и т.д.;

з) при общении с заявителем, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также демонстрирующим агрессивное поведение.

Убедившись по ряду признаков (запах алкоголя, невнятная или несвязная речь, неумение сформулировать имеющуюся проблему, нарушение координации движений), что посетитель относится к одной из указанных категорий, необходимо:

- 1) предложить посетителю покинуть помещение отдела ГБУ СО «МФЦ»;
- 2) предупредить посетителя о том, что, если он не покинет помещение отдела ГБУ СО «МФЦ», будет вызвана полиция;
- 3) проинформировать непосредственного руководителя;
- 4) при отсутствии руководителя отдела необходимо вызвать представителя полиции и проинформировать об этом непосредственного руководителя.

5. Ответственность за нарушение положений Кодекса

5.1. Нарушение работниками положений настоящего Кодекса влечет применение к работнику дисциплинарной ответственности в соответствии с федеральными, региональными законами, а также локальными нормативными актами ГБУ СО МФЦ.

5.2. Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при назначении поощрений, при наложении дисциплинарных взысканий, а также при оценке эффективности его деятельности.

5.3. Нарушение правил антикоррупционного поведения влечет проведение служебного расследования по обстоятельствам, возникновения коррупционно опасной ситуации.

5.4. Работники учреждения в зависимости от тяжести совершенного проступка несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Если работник учреждения не уверен, как необходимо поступить в соответствии с настоящим Кодексом, он должен обратиться за консультацией (разъяснениями) к своему непосредственному руководителю либо руководителю учреждения, либо к должностному лицу, ответственному за противодействие коррупции.