государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Свердловской области, реализующее адаптированные основные общеобразовательные программы, «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Речевой центр»

**Памятка**

**Соблюдение деловой этики сотрудниками, обеспечивающими непосредственное взаимодействие с гражданами при обращении в организацию**

1. Должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан и представителей организаций, предлагается использовать в процессе общения с заявителями следующие рекомендации:

1.1. в начале разговора поприветствовать заявителя и инициативно предложить ему свою помощь (например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»), после чего попросить заявителя представиться и в дальнейшем обращаться к нему на «Вы»;

1.2. в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность;

1.3 уточняющие вопросы задавать в корректной форме;

1.4. давать объяснения в понятной форме, исключающей возможность их ошибочного понимания;

1.5. в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного;

1.6. по возможности не заставлять заявителя ждать;

1.7. относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями по здоровью, оказывая им необходимую помощь;

1.8. не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми и длительных телефонных переговоров. При возникновении необходимости извиниться перед заявителем и завершить разговор (телефонные переговоры) с максимально возможной оперативностью;

1.9. не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

2. При общении с заявителями должностным лицам, осуществляющим личный прием, рекомендуется избегать:

2.1. любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

2.2. оставления заявителя без внимания;

2.3. ведения разговоров про подарки, готовность быть благодарным со стороны заявителя (особенно в случаях, когда под благодарностью понимается материальное вознаграждение или оказание услуги в ответ на действия или бездействие самого должностного лица);

2.4. принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения.

3. В случае конфликтного поведения заявителя должностному лицу, осуществляющему личный прием, рекомендуется принять все возможные меры к устранению предпосылок к возникновению конфликта.

4. В случае проявления агрессии со стороны заявителя (грубые и нецензурные высказывания в адрес должностного лица, осуществляющего личный прием, иных должностных лиц; категорическое неучастие в диалоге; иные неадекватные действия, не связанные с прямой угрозой жизни и здоровью окружающих) целесообразно пригласить для разъяснения и устранения конфликтной ситуации непосредственного начальника или, в его отсутствие, уполномоченное лицо, ответственное за организацию личного приема

Отказ целесообразно выполнять в корректной форме (например: «Простите, но я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет разрешить …»).

5. При исполнении служебных обязанностей должностные лица, осуществляющие личный прием соблюдают деловой стиль одежды,

6. Информация о работнике, осуществляющем личный прием, размещается на личной информационной табличке (бейдже) и (или) на рабочем месте, а также на табличке, установленной на дверях (у дверей) рабочего кабинета, в котором осуществляется личный прием.

7. В кабинете, в котором осуществляется личный прием граждан, и в прилегающих к нему помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок.

8. Помещения, прилегающие к кабинетам (фойе, коридоры, рекреации, приемные) оборудуются стульями (скамейками, банкетками) и столами для удобства ожидания приема и оформления документов. На столах размещаются письменные приборы для заполнения и оформления документов.

Не следует оставлять на столах использованные бланки и предметы, не имеющие отношение к обслуживанию лиц, обратившихся для личного приема.

В помещении, в котором осуществляется личный прием, и прилегающих к нему помещениях информация, не относящаяся к деятельности организации, не размещается.

9. Ответ на телефонный звонок рекомендуется начинать с приветствия, предоставления информации о наименовании организации, в которое позвонил заявитель, и представления работника , принявшего телефонный звонок, с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности .

10. Разъяснения заявителю даются в вежливой корректной форме максимально информативно.

11. Во время разговора рекомендуется избегать «параллельных» разговоров с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

12. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы следует извиниться и проинформировать его о переадресации (переводе) звонка на другое должностное лицо, компетентное в вопросе.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое должностное лицо, прежде, чем начнется информирование, целесообразно объяснить специалисту, которому предстоит продолжить разговор с заявителем, суть вопроса и назвать фамилию, имя и отчество обратившегося.

13. В случае необходимости отказа клиенту в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам, предлагается использовать вежливую корректную форму.

14. В конце телефонного разговора рекомендуется подвести итоги и повторить меры, которые нужно предпринять, чтобы решить возникшую проблему.

15. При подготовке письменного ответа на обращение (далее – письмо) работнику ГБОУ «Речевой центр», рекомендуется:

15.1. помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 14);

15.2. текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики;

15.3. избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований;

15.4. делать ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо;

15.5. придерживаться единого делового стиля письма;

15.6. представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

16. Особенно внимательно предлагается подходить к подготовке письма, в котором содержится отказ. Ошибочно начинать такое письмо с констатации отказа. Сначала следует привести убедительные объяснения.

Примерный план письма-ответа, в котором содержится отказ в просьбе или отклонение предложения, может выглядеть следующим образом:

повторение просьбы заявителя;

изложение причин отказа, почему просьба заявителя не может быть удовлетворена или его предложение не может быть принято;

констатация отказа заявителю или отклонения его предложения.

17. При предоставлении информации следует помнить о неразглашении охраняемой законом тайны (государственной, служебной и иной), если эти сведения стали известны в связи с исполнением должностных обязанностей.