

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАДРОВЫЙ ЦЕНТР УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ»
(ОГКУ КЦ Ульяновской области)**

ПРИКАЗ

30 января 2023 г.

№ 17

г. Ульяновск

**Об утверждении Кодекса
профессиональной этики,
служебного поведения и
клиентоцентричности**

В целях развития профессиональной культуры, установлении единых ценностей, принципов и правил профессиональной этики и развития системы клиентоцентричности в областном государственном казённом учреждении «Кадровый центр Ульяновской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Кодекс профессиональной этики, служебного поведения и клиентоцентричности работников областного государственного казенного учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» (прилагается).
2. Всем работникам руководствоваться положениями Кодекса профессиональной этики, служебного поведения и клиентоцентричности работников областного государственного казенного учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» и соблюдать их в своей деятельности.
3. Приказ довести до всех работников областного государственного казенного учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» под роспись.
4. Пункт 2 приказа ОГКУ КЦ Ульяновской области от 17.11.2017 № 137 «Об утверждении локальных актов по вопросам противодействия коррупции» считать утратившим силу с 30.01.2023.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.директора



Л.В.Рязанцева

УТВЕРЖДЁН
приказом областного
государственного казённого
учреждения «Кадровый центр
Ульяновской области»
от 30.01.2023 № 17

КОДЕКС
профессиональной этики, служебного поведения и клиентоцентричности
работников областного государственного казённого учреждения
«Кадровый центр Ульяновской области»

1. Общие положения

1.1. Кодекс профессиональной этики, служебного поведения и клиентоцентричности работников государственного казённого учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 19.04.1991. № 1032-І «О занятости населения в Российской Федерации», Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники областного государственного казённого учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» (далее - Кадровый центр) при исполнении должностных обязанностей.

1.3. Под работниками Кадрового центра для целей настоящего Кодекса понимаются лица, имеющие трудовые отношения с Кадровым центром в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и исполняющие функции, предусмотренные их должностной инструкцией.

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

1.5. Кодекс направлен на повышение положительного имиджа Кадрового центра, построение доверительных отношений между гражданином и государством в лице Кадрового центра, формирование такой системы взаимодействия, которая обеспечивает простой и персонализированный опыт, проактивность со стороны органов власти, клиентоцентричность и профессионализм, повышение удовлетворённости граждан и работодателей качеством предоставления государственных услуг (сервисов), добросовестное и эффективное исполнение должностных обязанностей работниками.

1.6. Каждый работник Кадрового центра должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от сотрудника Кадрового центра поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.7. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работниками Кадрового центра для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников Кадрового центра, а также содействие укреплению авторитета работников Кадрового центра, повышению доверия граждан к Кадровому центру.

1.8. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере содействия занятости населения, уважительного отношения к Кадровому центру в общественном сознании.

1.9. Знание и соблюдение работниками Кадрового центра положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

2. Основные принципы и правила служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам Кадрового центра

2.1. Основные принципы служебного поведения работников Кадрового центра являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в сфере содействия занятости населения.

2.2. Работникам Кадрового центра при взаимодействии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание в деятельности сотрудников Кадрового центра;

2) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Кадрового центра;

3) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям (предприятиям, организациям), противодействовать и не подчиняться влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

4) соблюдать социальную справедливость и обеспечивать безопасность оказываемых государственных услуг для жизни и здоровья граждан;

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

6) соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

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

8) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

9) уважать права граждан;

10) предоставлять государственные услуги, основываясь на принципах клиентоцентричности, исходя из конкретных «жизненных» и «бизнес» ситуаций;

11) предлагать клиентам эффективное решение ситуаций, сервисы, анализируя потребности людей, помогая индивидуально человеку (работодателю) решать свои ситуации;

12) осуществлять свои действия при предоставлении услуг, руководствуясь принципом доступности и открытости. Каждый гражданин и работодатель имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства в лице Кадрового центра с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека (организации);

13) выявлять проактивно жизненные ситуации, требующие решений, работать над внедрением улучшений, инноваций, действовать на опережение, повышая качество;

14) соблюдать конфиденциальность информации о гражданах, обратившихся в органы службы занятости и безработных гражданах, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

15) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей сотрудника Кадрового центра, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

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

17) соблюдать установленные в государственных органах и Кадровом центре правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

18) нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

2.3. В целях формирования положительного имиджа и положительного восприятия обществом деятельности Кадрового центра работникам необходимо руководствоваться правилами поведения во внерабочее время, в онлайн - сервисах в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях, установленными приложением № 1 к настоящему Кодексу.

2.4. Работники Кадрового центра обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам содействия занятости и защиты от безработицы, нормативные правовые акты Ульяновской области, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также другие акты Кадрового центра.

2.5. Работники Кадрового центра несут ответственность перед клиентами Кадрового центра и перед работодателями за результаты своей деятельности.

2.6. Работники Кадрового центра обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по её профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

3. Основные правила профессиональной этики, служебного поведения и клиентоцентричности работников Кадрового центра

3.1. В целях реализации основополагающих принципов профессиональной этики:

3.1.1. Всем работникам следует:

1) исполнять должностные обязанности в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению государственных услуг населению и работодателям в области содействия занятости и трудовой миграции на высоком профессиональном уровне, добросовестно и исходя из принципов клиентоцентричности;

2) 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;

3) способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом;

4) придерживаться делового стиля поведения, основанного на самодисциплине и выражающегося в профессиональной компетентности, обязательности, аккуратности, точности, внимательности;

5) проявлять вежливость, доброжелательность, внимательность, корректность, толерантность в общении с гражданами и коллегами;

6) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

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

8) в речи придерживаться грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского языка, не допускать использования обценной лексики, в том числе выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям;

9) при осуществлении взаимодействия посредством телефонной связи с гражданами, организациями и другими сотрудниками придерживаться единой этики ведения телефонных разговоров, изложенной в Стандарте ведения телефонных разговоров, установленном приложением № 2 к настоящему Кодексу;

10) придерживаться общепринятого делового стиля в одежде, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность, согласно Стандарту внешнего вида работников Кадрового центра, установленному приложением №3 к настоящему Кодексу.

3.1.2. В служебном поведении работников Кадрового центра недопустимо:

1) проявлять по отношению к людям грубость, пренебрежение, заносчивость, предвзятость, оскорбительные высказывания, угрозы, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

2) вести себя оскорбительно и агрессивно в отношении других работников и коллег;

3) допускать любые формы проявления дискриминации (высказывания, действия) по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

4) использовать служебное положение для оказания влияния на должностных лиц при решении вопросов личного характера или оказания помощи лицам, состоящим в родственных или свойственных отношениях;

5) курить в служебных помещениях, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения.

4. Ответственность за нарушение Кодекса

4.1. Нарушение работниками Кадрового центра положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных законодательством, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику Кадрового центра мер юридической ответственности.

4.2. Соблюдение работником Кадрового центра положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

ПРАВИЛА
поведения работников областного государственного казённого учреждения
«Кадровый центр Ульяновской области»
во внерабочее время и при пользовании онлайн-сервисами
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
в том числе социальными сетями

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения работников областного государственного казённого учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» (далее - Кадровый центр) во внерабочее 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 работников во внеслужебное (рабочее) время и при пользовании онлайн-сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями.

1.2. Работникам 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 внерабочее время

2.1. Во внерабочее время работникам рекомендуется:

- 1) придерживаться общепринятых морально-этических норм;
- 2) при общении с гражданами проявлять вежливость и тактичность, выдержанность и эмоциональную устойчивость;
- 3) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации и авторитету или авторитету Кадрового центра;
- 4) принимать все предусмотренные законом меры к пресечению противоправных действий, совершаемых в присутствии работника, и привлечению виновных лиц к ответственности;
- 5) не допускать использования своего служебного (должностного) положения для оказания влияния на деятельность любых органов, организаций, работников и граждан при решении вопросов, в том числе внеслужебного (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

3.1. Работникам Кадрового центра при использовании 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 работников государственных органов или учреждений;
 - 6) не публиковать сведения конфиденциального характера или служебную, информацию, ставшую известной при исполнении должностных обязанностей;
 - 7) не использовать технические средства для распространения вредоносных файлов и/или заведомо ложных, недостоверных сведений;
 - 8) 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.
-

СТАНДАРТ **ведения телефонных разговоров**

1. Общие положения

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в областном государственном казённом учреждении «Кадровый центр Ульяновской области» (далее - Кадровый центр), развитие профессиональной культуры и повышение имиджа Кадрового центра.

2. Основные правила ведения телефонных разговоров

2.1. В ходе ведения телефонных разговоров работникам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы сотрудники должны отвечать доступно, с употреблением этической лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использование согласительного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь ввиду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна (слова «будьте добры, простите, пожалуйста, если вам не трудно...»). Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Речевой шаблон:

«Извините, не могли бы Вы... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.)?».

2.2. При ведении телефонных разговоров работникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.

2.3. Работник, отвечающий по телефону, должен стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности решения ситуации самому надо чётко указать работника, к которому можно обратиться за помощью.

Речевой шаблон:

«К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться... (указать структурное подразделение или работника, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону.... (подсказать номер телефона).».

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству

(последнее - в случае наличия) или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для записок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон:

«Мне нужно... (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдёт примерно 60 секунд. Вы подождёте или Вам перезвонить?».

2.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 60 секунд, работник должен записать контактный номер телефона собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок сотрудник 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.).

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 работника 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 работникам пришли или позвонили по другому номеру телефона, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

2.9. При телефонном разговоре недопустимо:

- 1) высказывать оценочные суждения, в том числе о целесообразности принятых решений вышестоящего руководства;
- 2) использовать стоп - фразы, указанные в приложении № 2 к настоящему Стандарту;
- 3) долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
- 4) отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
- 5) использовать двусмысленные фразы, намёки;

- 6) завершить беседу не попрощавшись;
- 7) не перезвонить, если пообещали сделать это.

3. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

3.1. Работник должен чётко произнести правильное и полное название Кадрового центра, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество (при наличии)) и поприветствовать собеседника: «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 по 18.00).

Речевой шаблон:

«Филиал Кадрового центра Ульяновской области в Барышском районе, Семёнова Мария Ивановна, добрый день!».

3.2. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, работнику следует выяснить это.

Речевой шаблон:

«Будьте добры, представьтесь пожалуйста!

Как я могу к Вам обращаться?

Как Вас представить?

Чем я могу Вам помочь?».

3.3. Работник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным вниманием может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;

2) во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;

3) обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение). Звук имени Вашего собеседника создаёт зрительный контакт и ощущение близости.

Речевой шаблон:

«Светлана Петровна, вы говорите...

Вы полагаете, Светлана Петровна, что...

..., я вас правильно понял (а), Светлана Петровна?»;

4) демонстрировать благожелательность. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

Речевой шаблон:

«Простите, что прерываю Вас...

Я понял(а) суть Вашего обращения (вопроса)...»;

5) обращаться к собеседнику за уточнениями - это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевые шаблоны:

«Пожалуйста, уточните это.

Я правильно Вас понял (а), что проблема состоит в ...?

Не повторите ли Вы ещё раз?

Что вы имеете ввиду?»;

3.4. В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте работника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно уточнить у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество (в случае наличия), суть вопроса, сказать, что отсутствующий работник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевые шаблоны:

«Работник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 12.00)?

Что ему передать?

Может быть, я смогу Вам помочь?».

3.5. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:
резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

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

спросить мнение собеседника о разговоре;

завершить разговор (поблагодарить за звонок) и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

3.6. Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

3.7. 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!».

3.8. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после ... часов). Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

4. Правила ведения телефонных разговоров

при исходящем телефонном звонке

4.1. При исходящем телефонном звонке работник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), чётко произнести правильное и полное название Кадрового центра и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевые шаблоны:

«Добрый день! Вам звонят из филиала Кадрового центра Ульяновской области в Барышском районе, Петрова Нина Ивановна.

Доброе утро! Это Петрова Нина Ивановна из филиала Кадрового центра Ульяновской области в Барышском районе.».

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 сотрудник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевые шаблоны:

«С кем я могу поговорить по поводу...?

Я звоню по вопросу....

С кем я могу его решить?

Я хотел бы узнать...

Вы не могли бы дать информацию...».

4.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если работнику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

Речевые шаблоны:

«Вам удобно сейчас со мной разговаривать?

У вас есть возможность выслушать меня?

Вы можете уделить мне некоторое время?

Вы 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)...

Я звоню Вам по вопросу...».

4.7. 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!».

4.8. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон:

«Прошу прощения, я ошибся(лась) номером.».

ПРАВИЛА телефонных разговоров с заявителями

Звонки заявителей в органы государственной власти 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. 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;

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. 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;

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

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

выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.

СТОП-ФРАЗЫ

№ п/п	Стадия переговоров	СТОП-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1	2	3	4
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	Название филиала, 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 обра- щаться? Как к Вам лучше обра- щаться? Вы не могли бы подска- зать (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 го- ворю? Будьте добры, пригла- сите, пожалуйста, к те- лефону Татьяну Иванову. Могу я услышать Марию Петровну?
		Куда я попал(а)?	Это Минтруд?
		Вас беспокоит...	Это... Меня зовут... Моя фамилия...
		Не уделите ли Вы мне несколько минут вре- мени?	Вам удобно сейчас раз- говаривать?

1	2	3	4
2.	Обращение	По половым признакам (женщина, мужчина, девушка, молодой человек), фамиллярное (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 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
		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

1.	2.	3.	4.
		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

СТАНДАРТ
внешнего вида работников
областного государственного казённого учреждения
«Кадровый центр Ульяновской области»

1. Общие положения

1.1. Стандарт внешнего вида работников областного государственного казённого учреждения «Кадровый центр Ульяновской области» (далее - Кадровый центр) направлен на формирование и поддержание делового стиля, который включает в себя безупречный внешний вид работников Кадрового центра.

1.2. Внешний вид работников при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать формированию уважительного отношения граждан к Кадровому центру, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

2. Рекомендации к внешнему виду работников

2.1. Одежда 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 при исполнении должностных обязанностей:

1) одежды и обуви спортивного и пляжного стиля, в том числе шорт, открытых сарафанов, шлёпанцев и т.п.;

2) одежды с глубоким декольте, оголяющей плечи и живот, мини-юбок (длиной выше середины бедра), юбок с высоким вырезом;

3) небрежной и неопрятной одежды;

2.3. Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому, деловому стилю, исключаются яркие цвета и чрезмерная пестрота.

2.4. Волосы работника должны быть чистыми, причёсанными и иметь аккуратный вид.
