АГЕНТСТВО ВЕТЕРИНАРИИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИНСПЕКЦИЯ ПО ВЕТЕРИНАРИИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДОВОЛЬСТВИЯ»

ПРИКАЗ

24.01.2023 № 2-а

г. Ульяновск

О Кодексе профессиональной этики работников
ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»

Во исполнение распоряжения Губернатора Ульяновской области от 26 декабря 2023 года № 1317-р, в целях развития профессиональной культуры в ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее – Учреждение), установления единых ценностей, миссии, принципов и правил профессиональной этики

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Кодекс профессиональной этики работников ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее - Кодекс профессиональной этики).

2. Отделу правового, кадрового, аналитического обеспечения и делопроизводства Учреждения обеспечить ознакомление работников Учреждения с Кодексом профессиональной этики под роспись.

3. Работникам Учреждения принять все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса профессиональной этики.

4. Признать утратившим силу приказ начальника Учреждения от 30.12.2020 № 16-а «О разработке и утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия».

Начальник С.А. Фирсов

УТВЕРЖДЁН

Приказом начальника ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» от 24 января 2023 года № 2-а

КОДЕКС
профессиональной этики работников
ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»

1. Общие положения

1.1. Кодекс профессиональной этики работников Областного государственного бюджетного учреждения «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее – Учреждение) представляет собой свод ценностей и миссии Учреждения, принципов и правил профессиональной этики работников Учреждения, которыми они должны руководствовать при исполнении должностных (служебных) обязанностей и во внеслужебной деятельности.

Настоящий Кодекс направлен на повышение имиджа Учреждения, добросовестное и эффективное исполнение должностных (служебных) обязанностей работниками Учреждения, формирование у них устойчивого антикоррупционного поведения.

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

1.3. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О государственной гражданской службе), Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», распоряжением Губернатора Ульяновской области от 13.12.2022 № 1275-р «О формировании и развитии профессиональной культуры в Правительстве Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных органах Ульяновской области и подведомственных им организациях», распоряжением Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р «О Кодексе профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области», а также с учётом общечеловеческих нравственно-этических принципов.

1.4. Гражданин Российской Федерации (далее – гражданин), поступающий на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и соблюдать их в процессе своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности.

2. Единая модель ценностей и миссии Учреждения

Работникам Учреждения при осуществлении своей профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в Единой модели ценностей и миссии Учреждения,

профессиональных и личностных качеств (компетенции), которыми необходимо руководствоваться работникам Учреждения при исполнении своих должностных обязанностей, согласно приложению № 1 к настоящему Кодексу.

3. Принципы профессионального взаимодействия работников Учреждения

3.1. Работникам Учреждения при взаимодействии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) работнику Учреждения 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 и грубости в общении;

8) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Учреждения;

9) соблюдать установление правил публичных выступления и предоставления служебной информации.

3.2. Работникам Учреждения при взаимодействии друг и другом необходимо:

1) проявлять уважение, исключая обращения 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 Учреждения, его руководителей, включая решения вышестоящего исполнительного органа либо исполнительного органа, в котором работник занимает должность;

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

3.3. Учреждение при взаимодействии с работниками:

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

2) поощряет профессиональное и личностное развитие работников, создаёт для этого условия, позволяющие работникам реализовать свои способности, иметь перспективу должностного роста в порядке, предусмотренном законодательством;

3) одобряет активное участие работников, направленное на любое улучшение операций и процессов, протекающих в Учреждении, для повышения эффективности их деятельности;

4) принимает меры по охране здоровья работников посредством пропаганды здорового образа жизни, вовлечения в занятии спортом.

3.4. В целях положительного восприятия обществом деятельности работников Учреждения и формирования личной репутации, работникам при осуществлении профессиональной (служебной) деятельности необходимо руководствоваться правилами поведения во внеслужебное (внерабочее) время, в онлайн-сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях, установленными приложением № 2 к настоящему Кодексу.

3.5 В Учреждении исключены любые формы проявления дискриминации 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. Работникам Учреждения при осуществлении и взаимодействия посредством телефонной связи с гражданами, организациями и другими работниками Учреждения необходимо придерживаться единой этики ведения телефонных разговоров, изложенной в Стандарте ведения телефонных разговоров, установленном приложением № 3 к настоящему Кодексу.

4. Основные принципы профессиональной этики работников Учреждения

Основными принципами профессиональной этики, которыми должны руководствоваться работники Учреждения, являются:

1) законность – неукоснительное соблюдение при исполнении должностных обязанностей требований законодательства Российской Федерации и законодательства Ульяновской области;

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 государственной власти и работников;

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 института наставничества;

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

9) инициативность – активность и самостоятельность работников в оптиматизации 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 исполнительных органов, в которых осуществляет 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 работников Учреждения

5.1. В целях реализации основополагающих принципов профессиональной этики:

5.1.1. Всем работникам следует:

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

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, воспринимать 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 исполнительным органам;

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, исключающую 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) беречь государственное имущество, в том числе предоставленное для исполнения должностных обязанностей;

13) в общении с людьми обращаться к ним на «ВЫ», по имени и отчеству (последнее – в случае его наличия);

14)принимать активное участие в корпоративных оздоровительных, спортивных и культурных мероприятиях;

15) придерживаться общепринятого делового стиля в одежде, который отличают официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность, согласно Стандарту внешнего вида работников Учреждения, установленному приложением № 4 к настоящему Кодексу;

16) всемерно содействовать формированию позитивного облика Учреждения и воздерживаться от поведения, которое могло бы нанести ущерб его репутации и авторитету;

17) 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 работникам 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 подобострастие или 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, гражданских 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 Учреждением, 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 лил служебной информации, ставшей известной работникам при исполнении своих должностных обязанностей.

6. Роль работников, замещающих руководящие должности в укреплении принципов и правил поведения подчинённых им лиц

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

6.2. Поведение работника, замещающего руководящую должность, его умение управлять подчинёнными возглавляемого им подразделения Учреждения, 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. Работнику, замещающему руководящую должность, важно в своей деятельности осуществлять взаимосвязь с подчинёнными, предполагающую:

1) индивидуальный подход к каждому работнику, находящемуся в подчинении, с учётом особенностей его характера, квалификации и отношении к делу;

2) сохранение эмоционального спокойствия по отношению к подчинённым;

3) оказание помощи подчинённым в решении поставленных задач, позволяющему 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. Работнику, замещающему руководящую должность, необходимо постоянно проводить оценку достигнутых результатов и вносить коррективу в свою работу с подчинёнными.

7. Предотвращение коррупционных правонарушений

7.1. В Учреждении поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупции

7.2. В целях соблюдения антикоррупционного поведения в Учреждении работникам Учреждения следует соблюдать ограничения и обязанности, налагаемые на них Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

7.3. Работник Учреждения, 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.

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

7.5. Работник должен принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов.

7.6 Работник 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.

7.7 Во взаимоотношениях с проверяемыми организациями работник не должен допускать нарушений законных прав и интересов проверяемых организаций и обязан строго руководствоваться нормами законодательства, своей должностной инструкцией, установленными правилами и методическими рекомендациями.

7.8. Работник обязан быть независимым от проверяемых и других заинтересованных организаций и должностных лиц. Ничто не должно влиять на независимость работника, 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.

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

7.10. Работник не вправе использовать свой официальный статус, а также сведения конфиденциального характера лил служебную информацию, ставшую известной при исполнении должностных обязанностей, в личных целях либо в интересах третьей стороны.

7.11. Работнику 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 работника 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 работника; необходимость поступления детей работника в образовательные организации и прочее.

7.12. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен принимать меры по недопущению коррупционно опасного поведения подчинёнными работниками:

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 работников;

5) своим личным поведением подавать пример честности, неподкупности, беспристрастности и справедливости;

6) проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, коррупционно опасного поведения.

8. Реализация Кодекса

8.1. Отдел правового, кадрового, аналитического обеспечения и делопроизводства Учреждения обязан ознакомить каждого вновь принятого работника с настоящим Кодексом по личную роспись и дать ссылку на его размещение на сайте ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

8.3. Работник должен понимать, что явное и систематическое нарушение норм настоящего Кодекса несовместимо с дальнейшей служебной (трудовой) деятельностью в Учреждении.

8.4 За нарушения принципов и правил, установленных настоящим Кодексом, работник несёт моральную ответственность перед обществом и коллективом.

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

8.5 Рассмотрение выявленных фактов нарушения норм настоящего Кодекса осуществляется на заседании совета по вопросам профессиональной этики Учреждения (далее – Совет). Состав Совета установлен приложением № 5 к настоящему Кодексу.

8.6 Заседание Совета проводится по решению представителя нанимателя либо на основании письменного заявления работника.

8.7 Совет является совещательным и консультационным органом, действующим на постоянной основе. Организационное обеспечение деятельности Совета осуществляет отдел правового, кадрового, аналитического обеспечения и делопроизводства Учреждения.

Совет состоит из председателя Совета, заместителя председателя Совета, секретаря Совета и членов Совета, которые участвуют в деятельности Совета на безвозмездной основе.

8.8. Задачами Совета являются:

1) мониторинг реализации настоящего Кодекса, выработка предложений по его изменению;

2) консультирование работников по применению положений настоящего Кодекса;

3) разработка рекомендаций по использованию настоящего Кодекса в конкретных ситуациях;

4) рассмотрение информации, поступившей от работников, о фактах нарушения другими работниками норм настоящего Кодекса;

5) выработка рекомендаций начальнику Учреждения по привлечению к ответственности, предусмотренной настоящим Кодексом, работника, допустившего нарушение норм настоящего Кодекса.

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

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

8.11. 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.

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

8.13. Основной формой деятельности Совета является заседание. Заседание Совета проводится по решению начальника Учреждения 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.

8.14. 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, присутствующими на заседании.

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

1) признать факт нарушения работником 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 противодействию коррупции Учреждения или комиссии по соблюдению требований

к служебному поведению работников Учреждения рекомендовать соответствующей комиссии Учреждения провести её заседание по выявленным фактам и при необходимости применить соответствующие меры дисциплинарного взыскания.

9. Ответственность за нарушения положений настоящего Кодекса

9.1. Нарушение работником положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Совета.

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

9.3. Соблюдение работником настоящего Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

_____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Кодексу

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ
ценностей, миссии в ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия», профессиональных и личностных качеств (компетенций), которыми необходимо руководствоваться работникам при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности

Работникам ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» при осуществлении профессиональной служебной (трудовой) деятельности необходимо руководствоваться идеями и убеждениями, отражёнными в ценностях и миссии ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» и реализуемыми через профессиональные личностные качества (компетенции), представленными в данной модели.

Миссия ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»	-	признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации, формирование высокого качества жизни для жителей Ульяновской области и гостей региона, комфортных условий для деятельности в Ульяновской области организаций, инвесторов и институтов гражданского общества.
Ценности ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»	-	профессионализм и постоянное саморазвитие; честность и добросовестность; ответственность за результат; обеспечение защиты законных интересов граждан Российской Федерации; творческий подход и инновационность; взаимоуважение при взаимодействии.
Профессиональные и личностные качества (компетенции) работников	-	профессиональная эффективность, системное мышление, гибкость и готовность к изменениям; командное взаимодействие.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Кодексу

ПРАВИЛА
поведения работников ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» во внеслужебное (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 работникам ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее – Учреждение) во внеслужебное (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 (внерабочее) время и при пользовании онлайн-сервисами в сети «Интернет», в том числе социальными сетями.

1.2. Работнику 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 (внерабочее) время

Во внеслужебное (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 Учреждения;

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 (внерабочего) 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

Работникам 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 приватных) 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 искажать слова и информацию, переданную третьими лицами;

8) не публиковать и не размещать материалы, способные дискредитировать самого работника, либо других работников, либо Агентство ветеринарии Ульяновской области, либо ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»;

9) не использовать технические средства для распространения вредоносных 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

СТАНДАРТ
ведения телефонных разговоров

1. Общие положения

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в Областном государственном бюджетном учреждении «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее – Учреждение), развитие профессиональной культуры и повышение статуса Учреждения.

1.2. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения работниками Учреждения.

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 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 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, должна составлять от 3 до 6 минут.

2.3. Работник, 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 работника, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону… (сообщить 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 дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон:

«Мне нужно… (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить 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), работник 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 пенести на более позднее время, точно определив его.

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

Если во время телефонного разговора к работнику пришли или позвонили по другому номеру телефона, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, 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 тнм, 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. Работник должен чётко произнести название Учреждения, 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:

«ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия», Иванов Иван Иванович, добрый день!».

3.3. 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?».

3.4. работник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание 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 работника и вовлечённость его в разговор.

Речевой шаблон:

«Так…

Надо же…

Ясно…

Я Вас понимаю…

Конечно…

Это интересно…»;

6) 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?»;

7) использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своим словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование 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 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, 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 (в12.00)?

Что ему передать?

Может быть я смогу Вам помочь?».

3.6. 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 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 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 сняли 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 название Учреждения и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевые шаблоны:

«Добрый день! Вам звонят из ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия», Иванов Иван Иванович.

Доброе утро! Это Иванов Иван Иванович из ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия».».

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 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 буде удобно перезвонить (в случае, если работнику заранее не было назначено время 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 Вам 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

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 посетителями 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 этих вопросов 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 сделает это;

старайтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сможете 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 вёлся 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, о 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 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 неоппозиционность 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 разногласий старайтесь разрешить 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 лил заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам нужно 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 то, 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 («подождите, 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 надо 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 выдвижение оправданий – уже не извинение. Возьмите не 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

СТОП-ФРАЗЫ

№ п/п	Стадия переговоров	СТОП-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1	2	3	4
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия», Иванов Иван Иванович
		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 Ивановну. 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 времени?	Вам удобно сейчас разговаривать?
2.	Обращение	По половым признакам (женщина, мужчина, девушка, молодой человек), фамильярное	По имени и отчеству. По имени, если сам собеседник представился так.

		(милочка, душенька, голубчик)	
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. Ничем не могу помочь. Это ваши проблемы. Я не могу этого сделать. Я не уверен, что это возможно. Я Вам ничего не обещаю. Перезвоните! Все обедают! Никого нет! Кто его спрашивает?	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. Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуйста, через 10 минут (в14.00). Что ему передать? Как только работник 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.	Поясните, пожалуйста.

		Вы меня запутали.	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 работника и т.п.). Мне очень жаль, что…(так произошло, сложилась такая ситуация и т.п.). Мы сожалеем, что …(с нашей стороны была допущена ощибка, 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) вы звонИте (позвонИте)
он (она) звонИт (позвонИт они звонЯт (позвонЯт).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Кодексу

СТАНДАРТ
внешнего вида работников ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»

1. Общие положения

1.1. Стандарт внешнего вида работников ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия» (далее – Учреждение) направлен на формирование и поддержание делового стиля, который включает в себя безупречный внешний вид работников Учреждения.

1.2. Внешний вид работников Учреждения при исполнении ими должностных (служебных) обязанностей в зависимости от условий службы (работы) и формата служебного мероприятия должен способствовать формированию уважительного отношения граждан к Учреждению, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

13. Требования к внешнему виду работников 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 работников

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

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

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

2.7. Работнику не следует пользоваться ярким макияжем и парфюмерией, имеющий резко выраженный запах. Предпочтение следует отдавать лёгким, свежим, нежным духам и туалетной воде.

2.8. В зимний период времени работникам 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 работников

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

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

2) выполнения работниками обязанностей за пределами административного 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 работника от соблюдения требований, установленных настоящим Стандартом, принимается непосредственным руководителем работника по согласованию с начальником Учреждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Кодексу

СОСТАВ
совета по вопросам профессиональной этики работников
ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия»

Председатель совета

Петров А.Ю.	-	заместитель начальника ОГБУ «Инспекция по ветеринарии и безопасности продовольствия».

Заместитель председателя совета

Сафонов А.А.	-	начальник отдела правового, кадрового, аналитического обеспечения и кадров

Секретарь совета

Куркина Ю.С.	-	главный специалист отдела правового, кадрового, аналитического обеспечения и кадров

Члены совета:

Колесников Д.С.	-	начальник отдела цифровой трансформации
Угрин И.П.	-	начальник отдела административно-хозяйственного обеспечения
Суспицина О.Н.	-	главный юрисконсульт отдела правового, кадрового, аналитического обеспечения и кадров