

24.08.18 г.
14:04

«УТВЕРЖДАЮ»
начальник Управления
ветеринарии Курганской области
Т.А. Сандакова
« 16 » августа 2018 года



Инструкция
по профессиональному взаимодействию государственных гражданских служащих
Управления ветеринарии Курганской области

Согласно пункту 4 части 1 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» государственный гражданский служащий (далее – гражданский служащий) обязан соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан Российской Федерации (далее – граждане), организаций и общества.

Гражданским служащим при взаимодействии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

- с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) гражданскому служащему необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;
- проявлять вежливость и доброжелательность;
- необходимо почтительно относиться к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам; в том числе при осуществлении контроля, надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации или оказании государственных услуг;
- проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;
- проявлять заинтересованность к вопросу гражданина, представителя организации и нести персональную ответственность за результат;
- не перебивать гражданина, представителя организации в процессе разговора;
- гражданскому служащему следует излагать свои мысли четко и в убедительной форме, не допуская оскорблений или грубости в общении;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету государственного органа;
- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Указанным стандартом рекомендуется руководствоваться как при прямом контакте, так и по телефону, электронной почте независимо от обстоятельств.

Учитывая, что гражданские служащие вне зависимости от государственного органа, в котором они замещают должности гражданской службы, объединены едиными обязательствами по прохождению гражданской службы, при взаимодействии друг с другом необходимо:

- оказывать поддержку и содействие в рамках соблюдения установленных законодательством Российской Федерации запретов и ограничений;
- проявлять уважение, исключая обращения на «ты» без взаимного согласия;
- соблюдать субординацию;
- самостоятельно осуществлять свои должностные обязанности, исключая перекалывания своей работы на коллег;
- проявлять сдержанность и стрессоустойчивость;
- не допускать обсуждения личных и профессиональных качеств гражданских служащих в коллективе;
- не допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, включая решения вышестоящего государственного органа либо государственного органа, в котором гражданский служащий замещает должность гражданской службы;
- способствовать взаимопониманию, взаимопомощи и доброжелательности в коллективе.

Во внеслужебное время, в том числе в социальных сетях, гражданские служащие не должны допускать высказываний, суждений, порочащих государственный орган, а должны способствовать позитивному восприятию обществом деятельности гражданских служащих, репутации самого гражданского служащего и государственных органов.