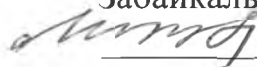


УТВЕРЖДАЮ

и.о.министра
экономического развития
Забайкальского края


И.П.Лизунова
" 14 " *сентября* 20 18

Инструкция по профессиональному взаимодействию государственных гражданских служащих

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.

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

- проявлять уважение к собеседнику (гражданину, представителю организации). Гражданскому служащему необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;
- проявлять вежливость и доброжелательность;
- при осуществлении контроля, надзорных мер за соблюдением законодательства Российской Федерации гражданскому служащему необходимо почтительно относиться к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам;
- 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;
- четко излагать мысли, не допускать оскорблений или грубости в общении;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Министерства экономического развития Забайкальского края;
- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Указанным стандартам необходимо руководствоваться при прямом контакте, разговоре по телефону, при общении посредством электронной почты, 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 выполнять свои должностные обязанности;

- 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;

- оказывать содействие в формировании взаимопонимания, взаимопомощи и доброжелательности в коллективе.