

УТВЕРЖДЕНО:



Приказом Учреждения

от «18» 10 20 21 г. № 72

Седова О.Ю.

КОДЕКС

этики и служебного поведения работников муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука»



МОИ
документы

офис
государственных
и муниципальных услуг

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения лиц, работающих в Муниципальном автономном учреждении города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (далее - Кодекс), представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (далее - МФЦ) при выполнении должностных обязанностей.

1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Положения настоящего Кодекса распространяются на всех работников МФЦ (далее – Работники МФЦ).

1.4. Работники МФЦ обязаны руководствоваться в своей деятельности содержащимися в Кодексе принципами и правилами поведения.

1.5. Каждый Работник МФЦ должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от Работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

Знание и соблюдение Работниками МФЦ положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

1.6. Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление целей, задач, и корпоративных ценностей МФЦ;
- обеспечение осознания Работниками МФЦ персональной ответственности перед физическими и юридическими лицам (далее - заявителями) и руководством МФЦ за превышение своих должностных и функциональных обязанностей, а также своей роли в реализации целей и задач МФЦ;
- определение основ взаимоотношений Работников МФЦ с заявителями, участниками МФЦ, а также внутри организации.

II. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

2.1. **Преданность делу.** Мы преданны общему делу. Мы стремимся к достижению целей и реализации задач МФЦ.

2.2. Законность. Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Российской Федерации, Ростовской области, положения Устава МФЦ, а также иные локальные нормативные акты МФЦ, Соглашения о взаимодействии.

2.3. Профессионализм. Мы добросовестно, своевременно, качественно и эффективно выполняем свои должностные обязанности. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию. Мы проявляем инициативу, ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы МФЦ.

2.4. Результативность. Мы никогда не забываем, что самое главное в нашей деятельности - это результат.

2.5. Корпоративность. Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обмениваемся с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.

2.6. Ответственность. Мы ответственны перед учредителем за результаты нашей деятельности, перед заявителями - за качество, условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, перед своими коллегами - за выполнение данных им обещаний. Мы всегда выполняем то, что обещали.

2.7. Репутация. Мы всегда заботимся о положительной репутации МФЦ и не допускаем ни слов, ни действий, способных отрицательно повлиять на нее.

2.8. Лояльность. Мы лояльно относимся к решениям, принимаемым руководством МФЦ, и всячески способствуем их реализации.

III. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

3.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации Работник МФЦ обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других Работников;
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе

имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

3.2. Работники МФЦ, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Ростовской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

- обеспечивать эффективную работу государственного учреждения;

- при исполнении трудовых обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении Работником МФЦ должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МФЦ;

- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе муниципального автономного учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

- проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

3.3. В целях противодействия коррупции Работнику МФЦ рекомендуется:

- уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к Работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- не получать в связи с исполнением трудовых обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

- принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении трудовых обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

3.4. Работник МФЦ может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в муниципальном автономном учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Работник МФЦ обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

3.5. Работник МФЦ, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально - психологического климата.

Работник, наделенный организационно - распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, призван:

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему Работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

не допускать случаев деятельности политических религиозных организаций.

IV. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ МФЦ

4.1. В служебном поведении Работнику МФЦ необходимо 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.

4.2. В служебном поведении Работник МФЦ воздерживается от:

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

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- принятия пищи, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения.

4.3. Работники МФЦ призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Работники МФЦ должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

4.4. Внешний вид Работника МФЦ при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, а также, соответствовать в корпоративной одежде требованиям единого фирменного стиля «**Мои Документы**»,

4.5. Работнику МФЦ не позволительно курение в местах, на запрещенных территориях, в запрещенных помещениях и объектах.

V. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С ЗАЯВИТЕЛЕМ

5.1. Общение с заявителем основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

5.2. Работник МФЦ общается с заявителями лично, неукоснительно соблюдая правила, указанные в Приложении № 2 к настоящему Кодексу.

5.3. Работник МФЦ общается с заявителями по телефону, неукоснительно соблюдая правила, указанные в Приложении № 3 к настоящему Кодексу,

5.4. Работник МФЦ внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес МФЦ.

5.5. Работник МФЦ не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему известными в процессе работы.

5.6. Работник МФЦ относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.

5.7. Работникам МФЦ запрещается принимать денежные средства и подарки как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

VI. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С РАБОТНИКАМИ

6.1. Руководство МФЦ строит отношения с Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. Работник МФЦ строит отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия. При общении с коллегами Работник МФЦ придерживается правил, указанных в Приложении № 4 к настоящему Кодексу.

6.3. Работник МФЦ строит конструктивные отношения с руководителями и подчиненными, основанные на уважении и доверии, с соблюдением норм и правил делового этикета, указанных в Приложении № 5 к настоящему Кодексу.

6.4. Руководство МФЦ принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работника МФЦ. Руководство МФЦ создает все необходимые условия для профессионального роста и повышения социального благополучия Работника.

6.5. Работник МФЦ обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.

6.6. Руководство МФЦ с пониманием относится к участию своих Работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на МФЦ и его обособленные структурные подразделения, а также непосредственно на выполнение Работником своих должностных обязанностей.

6.7. Работник МФЦ не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию о МФЦ и его обособленных структурных подразделениях, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях.

VII. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

7.1. Работник МФЦ нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, участниками МФЦ, руководством, коллегами, подчиненными и партнерами.

7.2. Работник МФЦ предупреждает конфликтные ситуации и/или принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликта.

7.3. В случае возникновения конфликтной ситуации Работник МФЦ прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации в соответствии с Приложением № 6 к настоящему Кодексу.

7.4. Работник МФЦ **не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность** в конфликтной ситуации, а прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

7.5. Работник МФЦ не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы Заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.

7.6. Работник МФЦ вносит предложения по эффективному разрешению конфликтной ситуации.

VIII. БЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. МФЦ обеспечивает доступность информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Работник МФЦ обеспечивает сохранение служебной информации, коммерческой тайны и персональных данных, ставших ему известными в процессе выполнения им своих должностных обязанностей.

8.3. Работник МФЦ распространяет информацию относительно деятельности МФЦ и обособленных структурных подразделений представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством.

8.4. Обеспечение безопасности Работников и заявителей является неотъемлемой частью деятельности МФЦ.

8.5. Работник МФЦ не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным ценностям МФЦ и обособленным структурным подразделениям.

8.6. Работник МФЦ не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

IX. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

9.1. Каждый Работник МФЦ имеет право вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Кодекса.

9.2. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя директора МФЦ.

9.3. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом МФЦ, а также локальными нормативными актами и

общепризнанными этическими нормами и утверждается приказом директора МФЦ.

Внешний вид Работников МФЦ

1. Работник должен выглядеть аккуратно.
2. Прическа должна быть выдержана в спокойном стиле.
3. Волосы должны быть чистыми.
4. У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены.
5. Маникюр должен быть аккуратным.
6. Драгоценности или бижутерия не должны бросаться в глаза.
7. Корпоративная одежда Работников должна соответствовать требованиям единого фирменного стиля «Мои Документы».
8. Требования к базовому варианту униформы (корпоративной формы):
Рубашка женская: На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы также белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант короткий или три четверти. Рекомендованный материал: хлопок
Рубашка мужская: На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы также белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант с коротким рукавом. Рекомендованный материал: хлопок
Юбка: Прямого покроя, на молнии. Предпочтительные цвета: темно-серый или черный. Длина: до колен. Рекомендованный материал: вискоза, хлопок. Джинсовая ткань исключается.
Брюки: Прямого покроя. Предпочтительные цвета: темно-серый или черный. Рекомендованный материал: вискоза, хлопок. Джинсовая ткань исключается.
Ремень мужской, женский: цвет: черный
Бейдж: В соответствии с требованиями Руководства по фирменному стилю «Мои Документы»
9. В рабочее время для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок (телесного либо черного цвета) за исключением летнего периода времени при температуре воздуха +25 °С и выше.
10. Запрещено ношение предметов одежды слишком ярких и кричащих оттенков, запрещено ношение мини-юбок и одежды с глубоким декольте, отличных от требований Руководства по фирменному стилю «Мои Документы».
11. Ношение спортивной одежды, обуви в рабочее время категорически запрещено.
12. Ношение платка (фирменного шарфа), галстука в рабочее время обязательно.
13. Во время работы необходимо носить именной знак - бейдж.
14. Для женщин предпочтительны туфли на каблуке не более 7,5 см, неброские без дополнительных аксессуаров.
15. Форма должна быть в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.

Правила личного общения с заявителем

1. Общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя.
2. Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.
3. При разговоре с заявителем не следует нарушать его личное пространство (держаться на расстоянии не ближе 1,2 метра).
4. Работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию.
5. Ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, не важно, нравится он или нет.
6. Работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы («доброе утро», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.).
7. Нужно уметь тактично сообщать Заявителю даже неприятные новости.
8. Слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности.
9. Недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно.
10. Запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучительно.
11. Не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни.
12. Нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии.
13. Запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ждет.
14. Категорически запрещено ссориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей.
15. Не стоит демонстрировать свое неодобрение нетрезвому заявителю.
16. Следует избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже если они обоснованы.
17. В случае возникновения жалоб и претензий следует незамедлительно на них реагировать и приложить все усилия для их устранения.
18. Работник обязан выяснить причину недовольства, раздражения и гнева заявителя и принять все возможные меры для ее устранения.
19. Категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в МФЦ.
20. Следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать.

21. Недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем.

22. С детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми.

23. Нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно, слишком громко. Даже если они плохо слышат или не понимают, общаться необходимо непосредственно с ними, а не с их сопровождающими.

Правила телефонного разговора с заявителем

1. На телефонный звонок отвечайте не позже трех сигналов и всегда учтиво.
2. Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности.
3. Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил.
4. В начале разговора нельзя спрашивать «Кто говорит?».
5. Позвонив заявителю, сначала уточните, есть ли возможность разговаривать.
6. Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. В очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона.
7. Три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи - «извините», «пожалуйста», «спасибо», - особенно полезны при телефонных разговорах.
8. Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым.
9. Даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительно тона при разговоре с заявителем. Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно.
10. При общении с заявителем по телефону Вы не должны использовать слов-паразитов: «так», «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и так далее. У Заявителя они вызывают раздражение.
11. В речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова - это создает впечатление ее бедности и монотонности.
12. Краткость и информированность - важнейшие требования при общении с заявителем. Это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, но и умеете избежать ненужных повторов.
13. Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до точки или хотя бы логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать.
14. Следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.к. «каждый слышит то, что понимает». Рекомендуются использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Отношения к коллегам

Отношения в коллективе влияют на настроение Работников МФЦ и их желание работать, во многом определяют результаты работы.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Работники МФЦ соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

1. Уважительно и внимательно относиться друг к другу;
2. Обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени - отчеству;
3. В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
4. Не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
5. Не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
6. Сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
7. Всегда извиняться за свое некорректное поведение;
8. Не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
9. Помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
10. Обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
11. Не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

Отношения между руководителями и подчиненными

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы и для будущего развития МФЦ.

Работникам МФЦ рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других Работников МФЦ и посторонних людей, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при общении с руководителем соблюдать служебную субординацию;
- информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;
- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

Помимо этого, существуют следующие корпоративные правила и нормы МФЦ

- лояльность отношений к решениям, принимаемым руководством;
- активное участие в корпоративных мероприятиях;
- ведение здорового образа жизни;
- формирование и поддержание командного духа в коллективе;
- непрерывная работа по созданию и поддержанию положительного имиджа МФЦ.

Модель поведения в конфликтной ситуации

1. Заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны Работника, и это внимание должно быть естественным, а не преувеличенным.

2. При возникновении конфликта следует позволить заявителю выговориться, «выпустить пар». Необходимо выслушать спокойно и терпеливо все претензии, не перебивать и не комментировать его высказывания.

3. Следует предложить заявителю обосновать претензии. После того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к диалогу. Нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы.

4. Желательно использовать нестандартные приемы. Можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, попросив у него совета и т.д.

5. Необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта. Для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия/жалоба заявителя, чтобы оперативно устранить ее причины.

6. При обоснованной претензии заявителя необходимо поблагодарить его за то, что он привлек внимание МФЦ к данному вопросу, извиниться за причиненные неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта. Если решить проблему «на месте» не представляется возможным, нужно аргументировано разъяснить причины отсрочки и уточнить, сколько времени потребуется для принятия решения по данному вопросу.

7. В неясных случаях, прежде чем предлагать решение, важно проверить факты, подтверждаемые или оспариваемые заявителем.

8. Если претензии заявителя оказались безосновательными (надуманными), чтобы снять напряженность и оставить положительное впечатление об МФЦ - напомните заявителю о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предложите заполнить специальную анкету и т.д.

9. Обязательно нужно подчеркивать внимание и уважение к заявителю, даже если он разгневан и срывается на крик. Можно в беседе переспрашивать заявителя, например, «Скажите, у Вас есть другая точка зрения?», «Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?», «Как, на Ваш взгляд, можно решить данную проблему?». Такие вопросы позволяют подчеркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

Приемы, которые нельзя применять в конфликтных ситуациях с заявителем:

1. Давать оценку поступков и высказываний заявителя с критической точки зрения.
2. Видеть в действиях заявителя плохие намерения.
3. Демонстрировать свое превосходство, говорить назидательным тоном.
4. Винить заявителя, снимая ответственность как лично с себя, так и с МФЦ, предъявлять ответные претензии.
5. Игнорировать интересы заявителя.
6. Преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций.
7. Позволять себе раздражительный тон, демонстрировать недовольство.