

ПАМЯТКА
по соблюдению норм служебного поведения
для специалиста учреждения социальной защиты населения

При общении с клиентами учреждения социальной защиты населения специалисты обязаны:

1. Соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.
2. Проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами; должны быть вежливыми, доброжелательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.
3. Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности.
4. Соблюдать конфиденциальность информации о клиенте учреждения социальной защиты населения, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера.
5. Воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника органа управления социальной защиты населения или работника учреждения социального обслуживания, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность.
6. При ответе на телефонные звонки специалист учреждения социальной защиты населения, сняв трубку, должен представиться, назвав:
наименование уполномоченного органа;
должность;
фамилию, имя, отчество.
Во время разговора слова произносятся четко, не допускаются «параллельные» разговоры с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.
В конце консультирования специалист должен кратко подвести итоги разговора и перечислить меры, которые заявитель может принять в целях разрешения консультируемого вопроса.
7. При устном обращении граждан (лично или по телефону) специалист учреждения социальной защиты населения дает устный ответ самостоятельно.
Если специалист не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из трех вариантов дальнейших действий:
изложить суть обращения в письменной форме;
назначить другое удобное для посетителя время для консультации;
дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.
8. Специалисты должны иметь бейдж с информацией о его носителе (ФИО, должность, наименование учреждения). Рабочее место специалиста, осуществляющего прием граждан, должно быть обеспечено настольной табличкой.

В служебном поведении специалиста
учреждения социальной защиты населения недопустимы:

1. Любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.
2. Грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
3. Угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
4. Курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

С памяткой по соблюдению норм служебного поведения

ознакомлен (а) _____ (_____)
подпись Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.