

Инструкция по профессиональному взаимодействию работников ГКУ «Управление социальной защиты населения №1»

Работники ГКУ «УСЗН №1» (далее - работники) обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан Российской Федерации (далее – граждане), организаций и общества.

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

- с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) работнику необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;

- проявлять вежливость и доброжелательность;

- 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;

- работнику 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 учреждения;

- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Указанными стандартами необходимо руководствоваться как при прямом контакте, так и по телефону, электронной почте независимо от обстоятельств.

Работникам при взаимодействии друг с другом, в том числе при взаимодействии с работниками других учреждений:

- оказывать поддержку и содействие в рамках соблюдения установленных действующим 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 работников в коллективе;

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