

**Муниципальное казенное учреждение «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения
Кавказского района**

П Р И К А З

Номер документа	Дата составления
№ 127	29.08.2014

«Об утверждении Правил делового этикета в муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района»

В целях соблюдения общепринятых стандартов и норм делового общения, этических норм в поведении, стиле одежды, построении деловых отношений между работниками муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Правила делового этикета в муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района (приложение № 1).
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник МКУ



И.В. Трифонова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом от _____
№ _____

ПРАВИЛА

делового этикета в муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района

Настоящие Правила делового этикета в муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района разработаны для построения деловых отношений, обеспечения условий для добросовестного и эффективного исполнения должностных обязанностей работниками.

Правила делового этикета работников учреждения разработаны в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

постановлением администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района от 16 сентября 2010 года № 906 «Об утверждении общих принципов служебного поведения муниципальных служащих администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района».

1. Общие правила

1.1. В отношениях с посетителями будьте вежливы и предупредительны. Ваше дружелюбие и любезность помогут им составить благоприятное впечатление об учреждении в целом.

1.2. Предлагайте помощь любому, нуждающемуся в ней.

1.3. На рабочем месте нельзя принимать пищу, оставлять предметы туалета, посуду и вещи, не имеющие отношения к выполнению должностных обязанностей.

1.4. Как серьезное нарушение правил поведения рассматриваются:

- опоздание на работу;
- уход с работы до окончания рабочего дня без разрешения руководителя;
- небрежность в работе;
- несоблюдение субординации,
- неподчинение указаниям должностных лиц;
- поощрения неэтичных поступков, которые могут скомпрометировать вас, других работников;
- оскорбительные, злобные высказывания о руководящих работниках других учреждений и других работниках;

продажа чего-либо в помещении учреждения;
отвлечение от работы для посторонних целей;
несоблюдение Правил внутреннего трудового распорядка и требований техники безопасности, сокрытие случаев нарушения правил безопасности.

2. Приветствие посетителей

2.1. Когда посетитель входит в кабинет, работник учреждения всегда должен:

поднимать голову ему навстречу;
приветливо улыбаться;
стараться поддержать контакт глаз с посетителем;
здороваться.

2.2. Здороваться следует словами «Доброе утро» (день или вечер, в зависимости от времени суток). «Здравствуйте». Если посетитель поздоровался первым, следует повторить ту приветственную фразу, которую он использовал.

2.3. Работнику, со своей стороны, следует продемонстрировать доброжелательный настрой к общению с посетителем (возможные фразы: «Чем я могу вам помочь?», «Что бы вы хотели?»).

2.4. Приветствуя постоянного посетителя, желательно использовать индивидуальный подход.

3. Обслуживание посетителей

3.1. Следует употреблять глаголы в повелительном наклонении («возьмите», «пройдите» и т.п.).

3.2. Их следует сопровождать словами «пожалуйста...», «будьте добры,...», «не будете ли вы так любезны,...».

3.3. Показывая стоящему посетителю что-то на документе, лежащем на столе, работник встает (а не делает это со своего рабочего места).

3.4. Если в процессе обслуживания посетителя к работнику подходит другой посетитель, то работник, обеспечивая конфиденциальность ведения дел первого посетителя, прекращает разговор и просит подошедшего подождать («Будьте добры, подождите, пожалуйста»), сохраняя при этом приветливый и доброжелательный тон.

3.5. Работник поддерживает «контакт глаз» с посетителем. Если в процессе работы работника с документами, посетитель задает ему вопрос, то работник может отвечать, не отрываясь от документов (экрана компьютера), однако следует все же, отвечая, несколько раз взглянуть посетителю в глаза.

3.6. Работник внимательно относится к настроению и состоянию посетителя и учитывает их в процессе обслуживания.

3.7. Работник называет посетителя по имени и отчеству, если они ему известны.

4. Ответы на телефонные звонки

4.1. На телефонный звонок отвечайте быстро и приветливо.

4.2. Если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с посетителем, то работнику, вежливо извинившись перед ним и, желательно, давая ему возможность закончить фразу, отвечает на звонок.

4.3. В зависимости от содержания звонка, работник либо дает краткую справку, либо просит перезвонить.

4.4. Работник заканчивает разговор фразой «Всего вам доброго».

4.5. Прежде чем позвонить кому-либо, вспомните: длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (поэтому сами старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок), не нужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают решению сложных вопросов, требующих глубокого анализа, обсуждения в спокойных условиях, т.е. мешают работать тем, кто находится рядом.

5. Окончание обслуживания

5.1. Следует употреблять слово «пожалуйста», подавая документы посетителю после завершения работы с ними.

5.2. Работник обслуживает посетителя так, чтобы тому захотелось сказать «спасибо!».

5.3. Даже если приходится отказывать в чем-то посетителю, необходимо компенсировать отказ справкой, консультацией и т.п., так, чтобы посетителю было за что сказать «спасибо».

5.4. Когда посетитель говорит «спасибо», следует ответить «пожалуйста», поддерживая «контакт глаз» и приветливо улыбаясь.

5.5. Нельзя:

оставить выражение посетителя благодарности без ответа: ответить «не за что».

5.6. Работник не прощается с посетителем первым, когда посетитель еще стоит в кабинете. Если посетитель выходит из кабинета, не попрощавшись, сотруднику следует приветливо попрощаться словами «Всего вам доброго».

6. Работник не должен

6.1. Здороваться, прощаться с посетителем, не поддерживая с ним «контакт глаз».

6.2. Обслуживать его с хмурым, недовольным выражением лица.

6.3. Раздражаться, с возмущением говорить посетителю о его ошибках.

6.4. Проявлять высокомерно-снисходительное отношение к нему.

6.5. Допускать фамильярность во взаимодействии.

6.6. Обсуждать с другими работниками вопросы, не связанные с обслуживанием данного посетителя.

6.7. Допускать при обсуждении неллицеприятные высказывания в адрес другого лица, если с ним произошел конфликт.

6.8. При возникновении конфликта с посетителем обвинять в происшедшем другие службы (или сотрудников), даже если они действительно

допустили ошибку.

6.9. Давать посетителю советы типа «я бы поступил вот так...», даже если он об этом просит.

6.10. Принимать пищу (жевать) во время обслуживания.

6.11. Отвлекаться на разговоры и занятия, не относящиеся к работе.

6.12. Вести частные телефонные разговоры во время обслуживания.

6.13. Пытаться решать свои личные проблемы с помощью посетителя.

7. Культура речи работников учреждения

7.1. Культура речи является важным показателем профессионализма работников и проявляется в их умении грамотно, доходчиво и точно передавать мысли.

7.2. Культура речи обязывает работников учреждения придерживаться следующих речевых норм:

- а) ясности, обеспечивающей доступность и простоту в общении;
- б) грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского литературного языка;
- в) содержательности, выражающейся в продуманности, осмысленности и информативности обращения;
- г) логичности, предполагающей последовательность, непротиворечивость и обоснованность изложения мыслей;
- д) доказательности, включающей в себя достоверность и объективность информации;
- е) лаконичности, отражающей краткость и понятность речи;
- ж) уместности, означающей необходимость и важность сказанного применительно к конкретной ситуации.

7.3. Работнику учреждения необходимо соблюдать и отстаивать чистоту русского языка, в речи неприемлемо употребление:

- 1) грубых шуток и злой иронии;
- 2) неуместных слов и речевых оборотов;
- 3) высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп.

7.4. В речи работника учреждения исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям.

8. Этика взаимоотношений с коллегами

8.1. Каждый работник учреждения должен способствовать установлению в коллективе деловых и товарищеских взаимоотношений. Конструктивное сотрудничество работников является основой эффективной деятельности учреждения.

Здороваться необходимо со всеми независимо от пола, ранга и служебного положения. Обязательным также является соблюдение субординации. Например, первым приветствует руководителя подчиненный, посетитель первым здоровается со служащими, входящий приветствует присутствующих, а проходящий - стоящих в группе людей.

В сфере деловых отношений в отличие от светского этикета действуют некоторые поправки, связанные, в частности, с тем, что статусные различия по полу и возрасту уступают общественному положению и должности. Это означает, что, например, отношение к женщине, принятое в светском этикете, в служебной обстановке уже не действует. Однако если очень молодой руководитель первым поздоровается со своим заместителем-женщиной, а мужчины будут проявлять обычную вежливость по отношению к женщинам-коллегам, то это, безусловно, не будет нарушением этикета и субординации.

8.2. Стиль общения показывает содержательную сторону образа человека и организации, их ценности и культурный уровень. В основе стиля общения служащих лежат доброжелательность, внимательность, компетентность и эффективность коммуникации.

Умейте работать в команде. Оказывайте внимание своим деловым партнерам и коллегам, проявляйте участие, даже если это отвлекает вас или кажется утомительным. Может случиться так, что вы сами будете нуждаться в сочувствии и моральной поддержке. Не забывайте поздравлять своих коллег и сослуживцев с праздниками и днями рождения. Будьте искренны, но не шумны в проявлении своих чувств.

Старайтесь быть приветливым и терпимым. Не отпугивайте мрачным видом и суровым выражением лица. Настоящего профессионала ничто не выбьет из колеи, при любых обстоятельствах он может сохранить лицо. Не обижайтесь на критику. Если она направлена на ваши ошибки, поблагодарите. Если критика кажется несправедливой, то скажите себе, что вы выше этого, и не обращайте внимания на обидчика. Не раздражайтесь по пустякам. Помните, что и вы можете кому-то не нравиться.

Умейте хранить тайны, цените оказанное вам доверие. Помните, что лучше промолчать, чем сказать лишнее. Не будьте излишне любопытны, не расспрашивайте, не выясняйте подробности личной жизни коллег. Будьте дипломатичны.

8.3. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к своим коллегам, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, примером доброжелательности и внимательности к окружающим, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

8.4. В своей деятельности работник учреждения не должен допускать дискриминацию коллег по половым, расовым, национальным, религиозным, возрастным или политическим основаниям и обязан руководствоваться исключительно профессиональными критериями.

8.5. Работнику учреждения следует избегать демонстрации религиозной

и политической символики в том случае, если это может оскорбить чувства его коллег и (или) иных граждан.

9. Курение

Эта вредная привычка отрицательно влияет на имидж. Неприятный запах и перекуры вызывают негативную реакцию со стороны окружающих вас людей. Курение в не предназначенных для этого местах может спровоцировать конфликт и привести к серьезным разногласиям. Муниципальное казенное учреждение «Централизованная бухгалтерия культуры» Кропоткинского городского поселения Кавказского района приветствует здоровый образ жизни. Курение допустимо только вне стен учреждения в специально отведенных для этого местах.

10. Внешний вид работника

Важным элементом внешнего образа работника является одежда. Она должна показывать положительные характеристики работника: солидность, надежность, аккуратность, деловитость, адекватность внешней среде, уважительное отношение к себе и окружающим. Стиль вашей одежды должен соответствовать классическому деловому стилю.

Стиль деловой одежды принят во всем мире, он отличается консервативностью и сдержанностью. Ваш облик должен соответствовать должности и характеру работы. Одежда должна быть аккуратной и соответствовать случаю.

10.1. Работник должен иметь безупречный внешний вид: следует помнить, что он является «объектом созерцания» посетителей во время общения и поэтому может служить своего рода «визитной карточкой» учреждения.

10.2. Внешний вид работника должен соответствовать атмосфере в учреждении. Придерживайтесь разумных норм в одежде и причёске. Деловой стиль работников в одежде поддерживает имидж как серьезного учреждения.

10.3. Основные требования к одежде - чистота, удобство и отсутствие экстравагантности.

10.4. Мужчины должны одеваться в брюки со светлой сорочкой, строгий классический костюм, возможно в тонкую полоску, классическую обувь и однотонные носки, цвет которых должен совпадать с цветом обуви или брюк. Недопустимы яркие галстуки и галстуки – бабочки.

Из аксессуаров мужчина имеет право носить только обручальное кольцо и часы.

10.5. Для женщин желательна блузка с юбкой, костюм либо классического стиля платье, предпочтительно неярких расцветок. Нельзя выходить на работу в открытых блузках, джинсах, шортах, сарафанах, капри, одеждой из прозрачной ткани.

Исключить цветные и ажурные колготы, лосины.

Для женщин предпочтительны туфли классического стиля с закрытым носком и закрепленной пяткой, а в зимнее время для женщин допускаются сапоги классического стиля. Обувь не должна быть громоздкой.

Запрещается женщинам носить слишком короткие (выше колена более 7 см) или длинные юбки.

10.6. Спортивный стиль следует исключить. На работу нельзя надевать вещи спортивного стиля - кроссовки, футболки, свитера. «Свободный стиль» допустим только в нерабочие дни.

10.7. Нельзя приходить на работу в не глаженной, неопрятной одежде, в грязной обуви.

10.8. Не следует держать руки у лица, сидеть, подперев голову руками.

10.9. Волосы всегда должны быть чистыми и иметь аккуратный вид.

Мужчинам рекомендуется быть чисто выбритыми, либо иметь аккуратно подстриженную бороду или усы.

10.10. Руки должны быть тщательно ухожены как у женщин, так и у мужчин.

Не рекомендован маникюр со стразами, рисунком и длинные накладные ногти.

10.11. Работнику необходимо следить за своей осанкой и позами во время беседы.

10.12. Женщинам рекомендуется носить украшения из драгоценных металлов и камней, допустима стильная бижутерия, подходящая в целом ко всему облику, минимум браслетов, колец, почти всегда серьги. Максимальное количество украшений – 4.

Женщинам следует не увлекаться чрезмерно ярким макияжем и резким запахом парфюма. Однако не следует и пренебрегать макияжем.

10.13. Не допускается нахождения работника в помещении и на рабочем месте в верхней одежде и головном уборе.

10.14. При посещении учреждения в ненадлежащем виде рабочая группа вправе предложить работникам покинуть здание учреждения до приведения своего внешнего вида в соответствие с общепринятыми стандартами и правилами.

Начальник МКУ «ЦБК»



И.В. Трифонова