

**Государственное казенное учреждение Брянской области
«Отдел социальной защиты населения Мглинского района»**

П Р И К А З № 35

« 28 » июня 2024 г. № 35
г. Мглин

Об исполнении мероприятий
антикоррупционной направленности

С целью профилактики и пресечения коррупционных правонарушений, в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Антикоррупционную политику государственного казенного учреждения Брянской области «Отдел социальной защиты населения Мглинского района» (приложение 1).

1.2. Положение информирования работниками работодателя о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений и порядке рассмотрения таких сообщений (приложение 2).

1.3. Положение о ведении процедуры информирования работодателя о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками или иными лицами и порядка рассмотрения таких заявлений (приложение 3).

1.4. Положение о выявлении и урегулировании конфликта интересов (приложение 4).

1.5. Процедуру приема на работу гражданина, ранее замещавшего должности в органах государственной власти и местного самоуправления (приложение 5).

1.6. Форму журнала регистрации и учета уведомлений о фактах регистрации уведомлений о фактах совершения коррупционных правонарушений (приложение 6).

2. Работникам учреждения при выполнении своих должностных обязанностей руководствоваться Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792.

3. Ведущему специалисту Маврину А.В. обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ГКУ «ОСЗН Мглинского района» .

4. Работникам ГКУ «ОСЗН Мглинского района» соблюдать выше перечисленные Положения и строго контролировать свое проведение на рабочем месте.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела:



Л.Г. Малашенко

Главный бухгалтер



Салькова Т.В.

Ведущий специалист



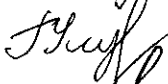
Маврин А.М.

Ведущий специалист



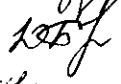
Ширяева Н.Е.

Ведущий специалист



Улезько Г.И.

Ведущий специалист



Боровая Ю.В.

Специалист 1 категории



Карпеченко Н.И.

Специалист 1 категории



Федченко С.А.

Специалист 1 категории



Якимович Н.В.

Специалист 1 категории



Конопако Т.В.

АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ПОЛИТИКА

государственное казенное учреждение Брянской области
«Отдел социальной защиты населения Мглинского района»

Введение

Антикоррупционная политика (далее Политика) государственного казенного учреждения Брянской области «Отдел социальной защиты населения Мглинского района» (далее Учреждение) определяет цели Учреждения в области противодействия вовлечения в коррупционную деятельность и соблюдения требований применимого антикоррупционного законодательства Российской Федерации во всех сферах деятельности. Политика определяет цели, задачи, пути их решения и основополагающие принципы противодействия вовлечения Учреждение в коррупционную деятельность.

1. Цели антикоррупционной политики Учреждения.

Настоящая Политика разработана в целях:

- 1.1. Создания у работников единообразного понимания о неприятии Учреждением коррупционных действий в любых формах и проявлениях.
- 1.2. Минимизации риска вовлечения Учреждение в коррупционную деятельность.

2. Задачи антикоррупционной политики Учреждения.

Задачи антикоррупционной политики заключаются в:

- 2.1. Информировании работников о принимаемых к Учреждению принципах и основных требованиях применяемого антикоррупционного законодательства Российской Федерации.
- 2.2. Формирование у работников единообразного понимания о неприятии к коррупции во всех ее формах и проявлениях.
- 2.3. Предупреждение коррупционных проявлений и обеспечение ответственности за коррупционные проявления.
- 2.4. Минимизация риска вовлечения Учреждение и его работников, независимо от занимаемой должности, в коррупционную деятельность.

3. Используемые в политике понятия и определения.

Коррупция - злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица (пункт 1 статьи 1 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции").

Противодействие коррупции - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий (пункт 2 статьи 1 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции"):

а) по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции);

б) по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);

в) по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений.

Взятка - получение должностным лицом, иностранным должностным лицом либо должностным лицом публичной международной организации лично или через посредника денег, ценных бумаг, иного имущества либо в виде незаконных оказания ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если такие действия (бездействие) входят в служебные полномочия должностного лица либо если оно в силу должностного положения может способствовать таким действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе.

Конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя организации) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя организации) и правами и законными интересами организации, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации организации, работником (представителем организации) которой он является.

Личная заинтересованность работника (представителя организации) - заинтересованность работника (представителя организации), связанная с

возможностью получения работником (представителем организации) при исполнении должностных обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

4. Область действия антикоррупционной политики Учреждения.

Настоящая политика обязательная для исполнения всеми работниками Учреждения.

Все работники Учреждения, независимо от занимаемой должности, несут личную ответственность за соблюдение принципов и требований настоящей политики.

Лица, виновные в нарушении требований настоящей политики могут быть привлечены к дисциплинарной, административной, гражданско-правовой и уголовной ответственности по инициативе Учреждения и правоохранительных органов, в порядке и основаниям предусмотренным законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами и трудовыми договорами.

5. Период действия и порядок внесения изменений.

Настоящая Политика является локальным нормативным документом постоянного действия.

Политика утверждается приказом начальника Учреждения. Изменения в Политику вносятся на основании решения комиссии по антикоррупционной политике Учреждения.

Изменения в Политику вносятся в случаях: изменения законодательства в области антикоррупционной политики, выявления недостаточной эффективности существующих процедур по противодействию вовлечению в коррупционную деятельность и т.п.

Контроль за соблюдение требований Политики возлагается на заместителя начальника Учреждения.

Ответственность за соблюдением требований Политики возлагается на начальника Учреждения.

6. Правовые основы антикоррупционной политики Учреждения.

6.1. Деятельность Учреждения и действия ее работников в сфере противодействия коррупции должны соответствовать действующему международному законодательству, ратифицированному на территории Российской Федерации в области противодействия коррупции, действующему федеральному законодательству Российской Федерации, Указам Президента Российской Федерации, Постановлениям Правительства Российской Федерации, Нормативно-правовым актам Брянской области, локальным правовым актам Учреждения.

7. Основные принципы Антикоррупционной политики Учреждения.

Принципами антикоррупционной политики Учреждения являются:

7.1. Принцип неприятия коррупции во всех ее формах и проявлениях. Принцип неприятия коррупции означает строгий запрет для работников Учреждения вне зависимости от рода деятельности и занимаемой должности прямо или косвенно, лично либо через посредничество участвовать в коррупционных действиях.

7.2. Принцип неотвратимости наказания. Данный принцип означает непримиримое отношение Учреждения к любым формам и проявлениям коррупционных действий, обоснованное разумное расследование сообщений о нарушении процедур в антикоррупционной деятельности, привлечение виновных без учета их деятельности и занимаемой должности к ответственности в установленном действующим законодательством и локальными нормативными актами порядке.

7.3. Принцип законности. Учреждение строго соблюдает законодательство Российской Федерации, нормы которого применимы к деятельности Учреждения в области противодействия вовлечения в коррупционную деятельность.

7.4. Принцип личного примера руководства. Ключевая роль руководства Учреждения в формировании культуры нетерпимости к коррупции и в создании внутриорганизационной системы предупреждения и противодействия коррупции.

7.5. Принцип вовлеченности работников. Заключается в информированности работников организации о положениях антикоррупционного законодательства и их активное участие в формировании и реализации антикоррупционных стандартов и процедур.

7.6. Принцип соразмерности антикоррупционных процедур риску коррупции. Разработка и выполнение комплекса мероприятий, позволяющих снизить вероятность вовлечения Учреждения, его работников в коррупционную деятельность, осуществляется с учетом существующих в деятельности данной организации коррупционных рисков.

7.7. Принцип открытости работы. Информирование партнеров и общественности о принятых в Учреждении антикоррупционных стандартах работы.

7.8. Принцип постоянного контроля и регулярного мониторинга. Регулярное осуществление мониторинга эффективности внедренных антикоррупционных стандартов и процедур, а также контроля за их исполнением.

8. Определение и закрепление обязанностей работников и организации, связанных с предупреждением и противодействием коррупции.

8.1. Обязанности работников Учреждения в связи с предупреждением и противодействием коррупции могут быть общими для всех сотрудников

Учреждения или специальными, то есть устанавливаться для отдельных категорий работников.

8.2. Общие обязанности работников в связи с предупреждением и противодействием коррупции следующие:

- воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений в интересах или от имени Учреждения;
- воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционного правонарушения в интересах или от имени Учреждения;
- незамедлительно информировать непосредственного руководителя или лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики о случаях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений;
- незамедлительно информировать непосредственного начальника или лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками, контрагентами Учреждения или иными лицами;
- сообщить непосредственному начальнику или иному ответственному лицу о возможности возникновения либо возникшем у работника конфликте интересов.

8.3. Специальные обязанности в связи с предупреждением и противодействием коррупции могут устанавливаться для следующих категорий лиц, работающих в Учреждении: руководства Учреждения; лиц, ответственных за реализацию антикоррупционной политики; работников, чья деятельность связана с коррупционными рисками; лиц, осуществляющих внутренний контроль и аудит, и т.д.

8.4. Общие, так и специальные обязанности включаются в должностные инструкции работников. При условии закрепления обязанностей работника в связи с предупреждением и противодействием коррупции в должностной инструкции работодатель вправе применить к работнику меры дисциплинарного взыскания за их неисполнение.

В целях обеспечения эффективного исполнения возложенных на работников обязанностей регламентируется процедуры их соблюдения. Порядок уведомления работодателя о случаях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений или о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений закрепляется в локальном нормативном акте Учреждения.

9. Установление перечня реализуемых Учреждением антикоррупционных мероприятий, стандартов и процедур и порядок их выполнения (применения).

В антикоррупционную политику включается следующий перечень мероприятий, которые Учреждение планирует реализовать в целях предупреждения и противодействия коррупции:

Направление	Мероприятие
Нормативное	Введение в договоры, связанные с хозяйственной

<p>обеспечение закрепление стандартов поведения</p>	<p>деятельностью организации, и антикоррупционной оговорки</p> <p>стандартной</p>
	<p>Введение антикоррупционных положений в должностные инструкции работников.</p> <p>Введение процедуры информирования работниками работодателя о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений и порядка рассмотрения таких сообщений, включая создание доступных каналов передачи обозначенной информации (механизмов "обратной связи", телефона доверия и т. п.)</p>
<p>Разработка и введение специальных антикоррупционных процедур</p>	<p>Введение процедуры информирования работодателя о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками, контрагентами организации или иными лицами и порядка рассмотрения таких сообщений, включая создание доступных каналов передачи обозначенной информации (механизмов "обратной связи", телефона доверия и т. п.)</p>
	<p>Введение процедуры информирования работниками работодателя о возникновении конфликта интересов и порядка урегулирования выявленного конфликта интересов</p>
<p>Обучение и информирование работников</p>	<p>Ознакомление работников под роспись с нормативными документами, регламентирующими вопросы предупреждения и противодействия коррупции в Учреждении</p> <p>и</p> <p>Проведение обучающих мероприятий по вопросам профилактики и противодействия коррупции</p> <p>Организация индивидуального консультирования работников по вопросам применения (соблюдения) антикоррупционных стандартов и процедур</p>
<p>Обеспечение соответствия системы внутреннего контроля и аудита Учреждения требованиям настоящей антикоррупционной политики</p>	<p>Осуществление регулярного контроля соблюдения внутренних процедур</p> <p>Осуществление регулярного контроля данных бухгалтерского учета, наличия и достоверности первичных документов бухгалтерского учета</p>

<p>Оценка результатов проводимой антикоррупционной работы распространение отчетных материалов</p>	<p>Проведение регулярной оценки результатов работы по противодействию коррупции и Подготовка и распространение отчетных материалов о проводимой работе и достигнутых результатах в сфере противодействия коррупции</p>
<p>Проведение антикоррупционной экспертизы</p>	<p>Осуществление обязательного проведения антикоррупционной экспертизы организационно-распорядительных документов и их проектов Определение единого порядка проведения антикоррупционной экспертизы документов</p>
<p>Применение антикоррупционной политики в сфере закупочной деятельности</p>	<p>Осуществление открытой и конкурентной системы закупочных процедур (тщательное планирование потребности в продукции, целевое и экономически эффективное расходование денежных средств на приобретение товаров, работ или услуг и пр.) Осуществление антикоррупционного контроля за закупочной деятельностью</p>

Приложение 2
к приказу ГКУ «ОСЗН
Мглинского района»
№ 35 от 28.06. 2024 г.

Положение
информирования работниками работодателя о случаях склонения их
к совершению коррупционных нарушений и порядке рассмотрения
таких сообщений
(далее - Положение)

1. Настоящее Положение определяет порядок информирования работодателя работниками государственного казенного учреждения Брянской области «Отдел социальной защиты населения Мглинского района» о случаях склонения работников к совершению коррупционных нарушений.

2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:
работники организации - физические лица, состоящие с организацией в трудовых отношениях на основании трудового договора;

уведомление - сообщение работника организации об обращении к нему в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

иные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 25 декабря 2014 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

3. Работники обязаны информировать работодателя обо всех случаях обращения к ним лиц в целях склонения их к совершению коррупционных правонарушений.

4. В случае поступления к работнику организации обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений указанный работник организации обязан незамедлительно устно уведомить работодателя. В течение одного рабочего дня работник организации обязан направить работодателю уведомление в письменной форме.

При невозможности направить уведомление в указанный срок (в случае болезни, командировки, отпуска и т.д.) работник организации направляет работодателю уведомление в течение одного рабочего дня после прибытия на рабочее место.

5. В уведомлении должны содержаться следующие сведения:

фамилия, имя, отчество уведомителя, контактный телефон, а также иная информация, которая, по мнению уведомителя, поможет установить с ним контакт;

замещаемая должность;

обстоятельства, при которых произошло обращение в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

известные сведения о лице (физическом или юридическом),

выступившем с обращением в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

изложение сути обращения (дата и место обращения, к совершению какого действия (бездействия) происходит склонение, предложенная выгода, предполагаемые последствия, иные обстоятельства обращения);

сведения о лицах, имеющих отношение к данному делу, и свидетелях, если таковые имеются;

сведения об информировании органов прокуратуры или других государственных органов об обращении в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений (при наличии);

иные известные сведения, представляющие интерес для разбирательства по существу;

подпись уведомителя;

дата составления уведомления.

6. Работодатель рассматривает уведомление и передает его в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за противодействие коррупции в организации, для регистрации в журнале регистрации и учета уведомлений о фактах обращения в целях склонения работников к совершению коррупционных правонарушений (далее – журнал) в день получения уведомления.

Анонимные уведомления передаются в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за противодействие коррупции в организации, для сведения.

Анонимные уведомления регистрируются в журнале, но к рассмотрению не принимаются.

7. Проверка сведений, содержащихся в уведомлении, проводится в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации уведомления.

8. С целью организации проверки работодатель в течение трех рабочих дней создает комиссию по проверке факта обращения в целях склонения работника организации к совершению коррупционных правонарушений (далее – комиссия).

9. Персональный состав комиссии (председатель, члены и секретарь комиссии) назначается работодателем и утверждается правовым актом организации.

10. В ходе проверки должны быть установлены:

причины и условия, которые способствовали обращению лица к работнику организации с целью склонения его к совершению коррупционных правонарушений;

действия (бездействие) работника организации, к незаконному исполнению которых его пытались склонить.

11. Результаты проверки комиссия представляет работодателю в форме письменного заключения в трехдневный срок со дня окончания проверки.

12. В заключении указываются:

состав комиссии;

сроки проведения проверки;

составитель уведомления и обстоятельства, послужившие основанием для проведения проверки;

подтверждение достоверности (либо опровержение) факта, послужившего основанием для составления уведомления;

причины и обстоятельства, способствовавшие обращению в целях склонения работника организации к совершению коррупционных правонарушений;

13. В случае подтверждения наличия факта обращения в целях склонения работника организации к совершению коррупционных правонарушений комиссией в заключение выносятся рекомендации работодателю по применению мер по недопущению коррупционного правонарушения.

Работодателем принимается решение о передаче информации в органы прокуратуры.

14. В случае если факт обращения в целях склонения работника организации к совершению коррупционных правонарушений не подтвердился, но в ходе проведенной проверки выявились признаки нарушений требований к служебному поведению либо конфликта интересов, материалы, собранные в ходе проверки, а также заключение направляются для рассмотрения на заседании общественного (наблюдательного, попечительского) совета (при наличии) и принятия соответствующего решения, а также представляются работодателю для принятия решения о применении дисциплинарного взыскания в течение двух рабочих дней после завершения проверки.

ПОЛОЖЕНИЕ

о введении процедуры информирования работодателя о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками или иными лицами и порядка рассмотрения таких заявлений.

1. Информирование работодателя о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками в ГКУ «ОСЗН Мглинского района» (далее - уведомление) осуществляется письменно по форме согласно приложению 1 путем передачи его уполномоченному работодателем лицу (далее – уполномоченное лицо) или направление такого уведомления по почте.

2. Работник ГКУ «ОСЗН Мглинского района» обязан незамедлительно уведомить работодателя о ставшей известной работнику информации о совершении коррупционных правонарушений.

В случаях нахождения работника в командировке, в отпуске, вне места работы он обязан уведомить работодателя незамедлительно с момента прибытия на место работы.

Сроки уведомления не позднее 1 рабочего дня с момента факта, ставшего известным работнику ГКУ «ОСЗН Мглинского района» о коррупционном правонарушении.

3. Перечень сведений, подлежащих отражению в уведомлении, должен содержать:

– фамилию, имя отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего уведомление;

- описание обстоятельств, при которых стало известно о совершенном коррупционном правонарушении.

- подробные сведения о коррупционном правонарушении, которое стало известно работнику ГКУ «ОСЗН Мглинского района».

- все известные сведения о физическом (юридическом) лице, совершенном коррупционное правонарушение.

- способ и обстоятельства совершения коррупционного правонарушения.

4. Уведомления подлежат обязательной регистрации в специальном журнале, который должен быть прошит и пронумерован, а также заверен оттиском печати учреждения.

Ведение журнала регистрации возлагается на уполномоченное лицо.

4.1. Уполномоченное лицо, принявшее уведомление, регистрирует его в журнале.

Отказ в регистрации уведомления не допускается.

4.2. Конфиденциальность полученных сведений обеспечивается работодателем, представителем работодателя.

4.3. Организация проверки сведений о случаях совершения коррупционных правонарушений осуществляется по поручению представителя работодателя путем направления уведомлений в прокуратуру Российской Федерации, МВД России, ФСБ России, проведение бесед работнику ГКУ «ОСЗН Мглинского района» по сведениям, изложенным в уведомлении.

4.4. Уведомление направляется работодателем, представителем работодателя в органы Прокуратуры Российской Федерации, МВД России, ФСБ России либо в их территориальные органы не позднее 10 дней с момента его регистрации в журнале. По решению работодателя, представителя работодателя уведомление может направляться как одновременно во все перечисленные государственные органы, так и в один из них по компетенции.

В случае направления уведомления одновременно в несколько федеральных государственных органов (их территориальные органы) в сопроводительном письме перечисляются все адресаты с указанием реквизитов исходящих писем.

5. Проверка сведений о случаях коррупционных нарушений в ГКУ «ОСЗН Мглинского района» проводится прокуратурой Российской Федерации, МВД России, ФСБ России в соответствии с законодательством Российской Федерации. Результаты проверки доводятся до работодателя, представителя работодателя.

6. Работник ГКУ «ОСЗН Мглинского района», которому стало известно о коррупционном правонарушении вправе уведомлять об этом работодателя, представителя работодателя в порядке, аналогичном настоящим рекомендациям.

7. Государственная защита работников ГКУ «ОСЗН Мглинского района», уведомившего работодателя, представителя работодателя, органы прокуратуры или другие государственные органы о фактах коррупционных правонарушений, в связи с его участием в уголовном судопроизводстве в качестве потерпевшего или свидетеля обеспечивается в порядке и на условиях, установленных федеральным законом «О государственной защите потерпевших, свидетелей и иных участников уголовного судопроизводства».

8. Работодателем, представителем работодателя принимаются меры по защите работника ГКУ «ОСЗН Мглинского района», уведомившего работодателя (представителя работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы о совершении коррупционного правонарушения, предотвращающих его неправомерное увольнение, перевод на нижестоящую должность, лишение или снижение размера выплат стимулирующего характера, перенос времени отпуска, привлечение к дисциплинарной ответственности в период рассмотрения представленного работником уведомления.

Приложение 1
К Положению о ведении процедуры информирования работодателя о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками или иными лицами и порядка рассмотрения таких заявлений.

Начальнику ГКУ «ОСЗН
Мглинского района»

от _____
ФИО, должность работника

Адрес места жительства, номер
телефона

УВЕДОМЛЕНИЕ

о сообщении случая коррупционного правонарушения
в ГКУ «ОСЗН Мглинского района»

Сообщаю, что:

1. _____

(описание обстоятельств, при которых стало известно о случае
совершенного коррупционного правонарушения в ГКУ «ОСЗН Мглинского
района»)

2. _____

(дата, место, время, другие условия)

3.

(все известные сведения о физическом (юридическом) лице, совершившем
коррупционное нарушение).

_____ (дата,

_____ подпись,

_____ инициалы и фамилия)

**Положение
о выявлении и урегулировании конфликта интересов
в ГКУ «ОСЗН Мглинского района»**

1. Цели и задачи положения о конфликте интересов.

Положение о конфликте интересов Учреждения разработано и утверждено с целью регулирования и предотвращения конфликта интересов в деятельности своих работников (а значит и возможных негативных последствий конфликта интересов для Учреждения).

Положение о конфликте интересов - это внутренний документ организации, устанавливающий порядок выявления и урегулирования конфликтов интересов, возникающих у работников организации в ходе выполнения ими трудовых обязанностей.

Конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя Учреждения) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя Учреждения) и правами и законными интересами организации, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации Учреждения, работником (представителем Учреждения) которой он является.

2. Круг лиц, попадающих под действие положения.

Действие настоящего положения распространяется на всех работников Учреждения вне зависимости от уровня занимаемой ими должности и на физические лица, сотрудничающие с организацией на основе гражданско-правовых договоров.

3. Основные принципы управления конфликтом интересов в ГКУ «ОСЗН Мглинского района».

В основу работы по управлению конфликтом интересов в Учреждении положены следующие принципы:

- обязательность раскрытия сведений о реальном или потенциальном конфликте интересов;
- индивидуальное рассмотрение и оценка рисков для Учреждения при выявлении каждого конфликта интересов и его урегулирование;

- конфиденциальность процесса раскрытия сведений о конфликте интересов и процесса его урегулирования;
- соблюдение баланса интересов Учреждения и работника при урегулировании конфликта интересов;
- защита работника от преследования в связи с сообщением о конфликте интересов, который был своевременно раскрыт работником и урегулирован (предотвращен) Учреждением.

4. Порядок раскрытия конфликта интересов работником Учреждения и порядок его урегулирования, в том числе возможные способы разрешения возникшего конфликта интересов.

Процедура раскрытия конфликта интересов доводится до сведения всех работников Учреждения. Устанавливаются следующие виды раскрытия конфликта интересов, в том числе:

- раскрытие сведений о конфликте интересов при приеме на работу;
- раскрытие сведений о конфликте интересов при назначении на новую должность;
- разовое раскрытие сведений по мере возникновения ситуаций конфликта интересов;

Раскрытие сведений о конфликте интересов осуществляется в письменном виде. Может быть допустимым первоначальное раскрытие конфликта интересов в устной форме с последующей фиксацией в письменном виде. Должностным лицом, ответственным за прием сведений о возникающих (имеющихся) конфликтах интересов является председатель комиссии по противодействию проявлениям коррупции. Учреждение берет на себя обязательство конфиденциального рассмотрения представленных сведений и урегулирования конфликта интересов. Поступившая информация должна быть тщательно проверена уполномоченным на это должностным лицом с целью оценки серьезности возникающих для Учреждения рисков и выбора наиболее подходящей формы урегулирования конфликта интересов. В итоге этой работы Учреждение может прийти к выводу, что ситуация, сведения о которой были представлены работником, не является конфликтом интересов и, как следствие, не нуждается в специальных способах урегулирования. Учреждение также может прийти к выводу, что конфликт интересов имеет место, и использовать различные способы его разрешения, в том числе:

- ограничение доступа работника к конкретной информации, которая может затрагивать личные интересы работника;
- добровольный отказ работника Учреждения или его отстранение (постоянное или временное) от участия в обсуждениях и процессе принятия решений по вопросам, которые находятся или могут оказаться под влиянием конфликта интересов;
- пересмотр и изменение функциональных обязанностей работника;

- перевод работника на должность, предусматривающую выполнение функциональных обязанностей, не связанных с конфликтом интересов;
- отказ работника от своего личного интереса, порождающего конфликт с интересами организации;
- увольнение работника из организации по инициативе работника;

Приведенный перечень способов разрешения конфликта интересов не является исчерпывающим. В каждом конкретном случае по договоренности организации и работника, раскрывшего сведения о конфликте интересов, могут быть найдены иные формы его урегулирования. При разрешении имеющегося конфликта интересов следует выбрать наиболее "мягкую" меру урегулирования из возможных с учетом существующих обстоятельств. Более жесткие меры следует использовать только в случае, когда это вызвано реальной необходимостью или в случае, если более "мягкие" меры оказались недостаточно эффективными. При принятии решения о выборе конкретного метода разрешения конфликта интересов важно учитывать значимость личного интереса работника и вероятность того, что этот личный интерес будет реализован в ущерб интересам Учреждения.

5. Обязанности работников ГКУ «ОСЗН Мглинского района» в связи с раскрытием и урегулированием конфликта интересов.

Положением устанавливаются следующие обязанности работников в связи с раскрытием и урегулированием конфликта интересов:

- при принятии решений по деловым вопросам и выполнении своих трудовых обязанностей руководствоваться интересами Учреждения - без учета своих личных интересов, интересов своих родственников и друзей;
- избегать (по возможности) ситуаций и обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов;
- раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов;
- содействовать урегулированию возникшего конфликта интересов.

**Процедура приема на работу гражданина, ранее замещавшего должности
в органах государственной власти и местного самоуправления**

В целях защиты от коррупции в соответствии со ст.64.1 Трудового кодекса Российской Федерации установлены особые условия заключения трудового договора с бывшими государственными и муниципальными служащими.

Так, граждане, замещавшие должности, перечень которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации, после увольнения с государственной или муниципальной службы в течение двух лет обязаны при заключении трудовых договоров сообщать работодателю сведения о последнем месте службы.

Идентичные требования к бывшему госслужащему в части его обязанности при заключении трудовых договоров и (или) гражданско-правовых договоров сообщать работодателю сведения о последнем месте федеральной государственной службы закреплены и в Указе Президента Российской Федерации от 21.07.2010 № 925 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции».

В отношении бывших госслужащих установлены ограничения. Так, бывший госслужащий имеет право замещать должности и выполнять работу на условиях гражданско-правового договора в коммерческих и некоммерческих организациях, если отдельные функции по государственному управлению этими организациями входили в должностные (служебные) обязанности федерального государственного служащего, с согласия соответствующей комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов.

Такое ограничение действует в течение двух лет со дня увольнения с федеральной государственной службы и только в отношении лиц, занимавших должности, перечисленные в Указе Президента Российской Федерации от 18.05.2009 № 557 «Об утверждении перечня должностей федеральной государственной службы, при назначении на которые граждане и при замещении которых федеральные государственные служащие обязаны представлять сведения о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей».

Те же требования установлены и статьей 12 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Частью 3 статьи 12 Федерального закона «О противодействии коррупции» закреплены последствия для работника несоблюдения им (бывшим госслужащим) требования об уведомлении нового работодателя о прежнем месте работы (службы). Такое нарушение бывшим госслужащим требований закона влечет прекращение трудового договора, заключенного с указанным гражданином.

Работодатель при заключении трудового договора с бывшими госслужащими в течение двух лет после их увольнения с государственной или муниципальной службы обязан в десятидневный срок сообщать о заключении такого договора представителю нанимателя (работодателю) государственного или муниципального служащего по последнему месту его службы в порядке, устанавливаемом нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 700 «О порядке сообщения работодателем при заключении трудового договора с гражданином, замещавшим должности государственной или муниципальной службы, перечень которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации, в течение 2 лет после его увольнения с государственной или муниципальной службы о заключении такого договора представителю нанимателя (работодателю) государственного или муниципального служащего по последнему месту его службы» установлен перечень сведений, которые должен отразить работодатель в своем письме, направляемом работодателю бывшего госслужащего по последнему месту его службы. К ним отнесены:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в случае, если фамилия, имя или отчество изменялись, указываются прежние);

б) число, месяц, год и место рождения гражданина (страна, республика, край, область, населенный пункт);

в) должность государственной или муниципальной службы, замещаемая гражданином непосредственно перед увольнением с государственной или муниципальной службы (по сведениям, содержащимся в трудовой книжке);

г) наименование организации (полное, а также сокращенное (при его наличии));

д) дата и номер приказа (распоряжения) или иного решения работодателя, согласно которому гражданин принят на работу;

е) дата заключения трудового договора и срок, на который он заключен (указывается дата начала работы, а в случае, если заключается срочный трудовой договор, – срок его действия и обстоятельства (причины), послужившие основанием для заключения срочного трудового договора);

ж) наименование должности, которую занимает гражданин по трудовому договору в соответствии со штатным расписанием, а также структурное подразделение организации (при его наличии);

з) должностные обязанности, исполняемые по должности, занимаемой гражданином (указываются основные направления поручаемой работы).

Письмо оформляется на бланке организации и подписывается ее руководителем либо уполномоченным лицом, подписавшим трудовой договор со стороны работодателя. Подпись работодателя заверяется печатью организации (печатью кадровой службы).

Письмо должно быть направлено работодателю бывшего госслужащего по последнему месту его службы в 10-дневный срок со дня заключения трудового договора с данным гражданином (в соответствии с требованиями части 2 статьи 64.1 Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ, постановления Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 700).

Для работодателя согласно части 5 статьи 12 Федерального закона «О противодействии коррупции» неисполнение обязанности об уведомлении предыдущего работодателя госслужащего о приеме последнего на работу признается правонарушением и влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Кодекс этики и служебного поведения руководителя и работников ГКУ «ОСЗН Мглинского района»

Кодекс этики и служебного поведения руководителя и работников Государственного казенного учреждения Брянской области «Отдел социальной защиты населения Мглинского района» (далее – Кодекс, ГКУ «ОСЗН Мглинского района»), разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Международного кодекса поведения государственных должностных лиц (Резолюция 51/59 Генеральной Ассамблеи ООН от 12 декабря 1996 г.), федеральных законов от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», других федеральных законов, содержащих ограничения, запреты и обязанности для государственных служащих Российской Федерации, в соответствии с Письмом Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе от 27.01.2011 г. №А53-380 «О Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих», Решения президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23.12.2010 г. «Об одобрении Типового Кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Брянской области, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

I. Общие положения

1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам Учреждения.

2. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в ГКУ «ОСЗН Мглинского района» обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей служебной деятельности.

3. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

4. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета,

повышение доверия граждан к органам социальной защиты и обеспечение единых норм поведения.

5. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

6. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере социальной защиты, уважительного отношения в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности работников, их самоконтроля.

7. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

II. Основные принципы и правила служебного поведения работников

8. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с нахождением их в трудовых правоотношениях ГГКУ «ОСЗН Мглинского района».

9. Работники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника;

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий ГКУ «ОСЗН Мглинского района»;

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

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

е) уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

ж) соблюдать установленные федеральными законами, законами Брянской области ограничения и запреты, исполнять обязанности, связанные с деятельностью Учреждения;

з) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

и) проявлять корректность и внимательность к гражданам и должностным лицам;

к) 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;

л) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей работника, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету ГКУ «ОСЗН Мглинского района»;

м) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

н) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

о) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности;

п) соблюдать установленные в Учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

р) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

с) постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

10. Работники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, а также нормативные правовые акты Брянской области.

11. Работники Учреждения в своей деятельности не должны допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

12. Работники Учреждения обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

13. Работники Учреждения при исполнении ими должностных обязанностей не должны допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

14. При принятии на работу и исполнении должностных обязанностей работник обязан заявить о наличии или возможности наличия у него личной заинтересованности, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей.

15. Работник Учреждения обязан уведомлять представителя нанимателя, органы прокуратуры Российской Федерации или другие

государственные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений.

Уведомление о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, за исключением случаев, когда по данным фактам проведена или проводится проверка, является должностной обязанностью работника.

16. работнику учреждения запрещается получать в связи с исполнением им должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения).

17. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Работник Учреждения 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.

19. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим специалистам, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Учреждении либо его подразделениях благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

20. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим специалистам, призван:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения специалистов к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

21. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

22. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам государственного учреждения, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие подчиненных ему сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействий.

III. Этические правила служебного поведения

23. В служебном поведении работнику 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.

24. В служебном поведении работник воздерживается от:

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

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

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

г) курения во время служебной деятельности, иного служебного общения с гражданами.

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

26. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

27. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий службы должен способствовать уважению граждан к органам социальной защиты, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

IV. Ответственность за нарушение положений Кодекса

28. Нарушение работниками положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений настоящего Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

29. Соблюдение работником положений настоящего Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом № 35 от 28.06. 2024 г.

ТРЕБОВАНИЯ

по обслуживанию клиентов ГКУ «ОСЗН Мглинского района»

Данные требования разработаны с целью реализации основных принципов обслуживания:

Профессионализм

Оперативность

Доступность

Честность

Вежливость

Корректность

Определены требования к организации рабочего места и времени, к внешнему виду сотрудника, общие правила поведения при общении с клиентами и правила поведения сотрудника в конфликтных ситуациях, Предлагаются алгоритмы поведения сотрудника в различных ситуациях взаимодействия с клиентами. (Приложения 1,2,3)

Раздел 1. Организация рабочего места

1. Перед началом рабочего дня (приема клиентов) сотрудник должен подготовить рабочее место.

2. Сотрудник обязан содержать в порядке свое рабочее место в течение всего рабочего дня, в связи с этим необходимо регулярно освобождать рабочее место от накопившихся в процессе работы документов (личные дела, отчеты, наблюдательные дела и т.д.)

3. Не допускается во время приема:

- пользоваться мобильным телефоном;
- принимать пищу (кофе, чай и т.п);
- употреблять жевательную резинку;
- иметь в зоне видимости для клиента:
- религиозную атрибутику (иконы, молитвы , одежду и т.д.)
- предметы бытового назначения (предметы личной гигиены, косметика и т.д.)

4. На рабочем месте должны размещаться необходимые для работы документы: нормативные и локальные акты по непосредственному направлению деятельности, образцы и бланки документов и т.д.

Раздел 2. Организация рабочего времени

1. Сотрудник обязан быть на рабочем месте заблаговременно до начала рабочего времени. К моменту начала приема клиентов все технологические процессы (включение и загрузка компьютера, открытие программ, подготовка документов и т.д.) необходимо закончить.

2. В течение рабочего дня предусмотрены технологические перерывы суммарной продолжительностью не более 30 минут. Порядок использования данных перерывов регулируется руководителем службы в зависимости от потока клиентов и не влечет за собой перерыва в работе всей службы.

3. Окончание времени приема клиентов не должно приводить к прекращению консультации и переносу приема клиентов, ожидающих своей очереди. В таком случае службе необходимо принять всех ожидающих клиентов и только после этого завершить свою работу.

4. Недопустимо оставлять клиента в кабинете одного без уважительной причины. Уважительной причиной является уход сотрудника за дополнительными документами, необходимыми для приема данного клиента. Максимальное время, на которое клиент может быть оставлен один, не должно превышать 10 минут. По возможности следует избегать ситуаций, в которых клиент остается в кабинете совершенно один.

5. При возникновении внештатной ситуации, которая влечет за собой уход сотрудника не более чем на 5 минут, необходимо поставить клиента в известность, извиниться и попросить подождать.

Раздел 3. Требования к внешнему виду сотрудника

1. Общий вид сотрудника должен быть аккуратным.

2. Форма одежды должна соответствовать деловому стилю: для женщин это: деловой костюм, кофты (водолазки) или блузки спокойных тонов, платья, туфли на среднем каблуке;

для мужчин: деловой костюм, рубашки, возможны жилетка или джемпер.

(возможна универсальная форма одежды для всех сотрудников клиентской службы).

3. Необходимо соблюдать умеренность в выборе различных аксессуаров (украшения, часы, ремни). Максимальное количество украшений: для женщин – 3-4;

Для мужчин – 2- 3 (кольца, цепочки, запонки, зажим для галстука).

4. Обязательным является ношение нагрудного знака (бейдж) с указанием фамилии, имени, отчества сотрудника и занимаемой должности.

5. Волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными, не рекомендуется ношение экстравагантных причесок.

6. Руки должны быть чистыми, ухоженными, для женщин допустимо использование лака пастельных тонов.

7. Не рекомендуется:

- наносить яркий макияж, использовать парфюм с сильным запахом;
- носить излишне облегающую, экстравагантную и вызывающую одежду, мини-юбки, просвечивающие блузки, кофты и платья с открытыми плечами и глубокими вырезами, майки, одежду с высокими разрезами;
- носить длинные ногти.

Раздел 4. Правила поведения при общении с клиента

1. Необходимо быть одинаково внимательным ко всем клиентам.
2. Общение сотрудника с клиентом должно происходить в вежливой форме с готовностью разрешить возникшие вопросы (просьбы) клиента.
3. При обращении клиента по вопросам, касающимся деятельности соцзащиты населения сотрудник должен дать исчерпывающую и достоверную информацию.
4. При общении с клиентом от сотрудника требуется умение слушать и спокойно воспринимать позицию клиента, выдержка и терпимость по отношению к клиенту, устойчивость к эмоциональному воздействию.
5. Для сотрудника считается недопустимым разговаривать с клиентом в пренебрежительном тоне, с интонациями, звучащими недружелюбно или угрожающе.
6. Следует избегать немотивированных отказов в ответ на вопрос (просьбу) клиента. Невозможность уступки или отказ должны быть объяснены клиенту в доступной форме. При общении необходимо исключить выражения, которые могут усложнить процесс коммуникации, так называемые СТОП- фразы, и вместо них использовать более эффективные «замены» (Приложение 3.)
7. Недопустимо отвлекать другого сотрудника в процессе его общения с клиентом.
8. Общение между сотрудниками в присутствии клиента должно быть официальным, по имени и отчеству или по полному имени, а также безукоризненно вежливы и корректным.
9. Следует помнить, что недопустимо обсуждать при клиенте внутренние вопросы учреждения, а также вопросы, не относящиеся к делу.
10. Недопустимо обсуждать вопросы, обстоятельства, касающихся третьих лиц, кроме случаев общения с законными представителями данных лиц.
11. Сотруднику при общении с клиентами следует воздерживаться от высказываний, содержащих оценку деятельности нашего учреждения и органов государственной власти.
12. В процессе всего приема необходимо обращаться к клиенту по имени и отчеству, нейтрально на Вы или по обращению, предложенному клиентом.

Раздел 5. Правила поведения сотрудника в конфликтных ситуациях

1. В случае возникновения конфликтной ситуации и невозможности ее разрешения собственными усилиями сотрудник обязан пригласить непосредственного руководителя.

2. С целью улучшения качества обслуживания и предотвращения конфликтных ситуаций при приеме клиентов может вестись аудио- или видеозапись. Клиент должен быть извещен о записи заранее предупредительным письменным объявлением: «Уважаемые клиенты! В целях улучшения качества обслуживания ведется видеонаблюдение и аудиозапись!» Данное объявление следует разместить в доступном для прочтения месте.

3. Сотруднику рекомендуется при первых признаках возникающего конфликта с клиентом, сообщив ему о своих действиях, включить записывающее устройство и вести аудиозапись разговора.

4. Право включения видеозаписи предоставляется руководителям служб.

5. При разрешении спорных вопросов, конфликтных ситуаций или жалоб клиентов возможно использование аудио- и видеозаписи.

Приложение № 1

Ведение очного приема

Этап	Содержание	Фразы
Приветствие	<p>Сотрудник обязан поздороваться с клиентом первым и предложить ему присесть;</p> <p>Необходимо установить визуальный контакт, приветливо улыбнуться (<i>рекомендуется взгляд в область переносицы (возможно чуть ниже или чуть выше этой области), это с одной стороны помогает установить контакт, с другой – не вызывает дискомфорт у собеседников</i>);</p> <p>Во время разговора, следует обращаться к клиенту по имени и отчеству, нейтрально на Вы или по обращению, предложенному клиентом;</p> <p>Во время общения с клиентом требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение</p>	<p>«Здравствуйте»,</p> <p>«Добро утро» (с 8.00-12.00)</p> <p>«Добрый день» (с 12.00-18.00)</p> <p>«Здравствуйте, Присаживайтесь, пожалуйста, я Вас слушаю»</p> <p>«Добрый день, присаживайтесь, пожалуйста, какой у Вас вопрос?»</p>

	<p>Лица; открытую позу (<i>осанка прямая, руки открыты, не рекомендуется поза со скрещенными руками и наклон корпуса в сторону от клиента</i>)</p>	
Изучение цели обращения клиента	<p>Выслушивание цели обращения, обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение понимания запроса клиента.</p>	
Разъяснение запроса	<p>Необходимо терпеливо и вежливо задавать уточняющие вопросы; При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, Доступный для клиента, с примерами, пояснениями, без использования специальной терминологии) При необходимости объяснение следует повторить; На протяжении приема следует поддерживать визуальный контакт с клиентом; Во время разговора с клиентом необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы (<i>интонация в данном случае повышается, взгляд направлен на клиента</i>); При необходимости оказать помощь при заполнении документов (например: указать место подписи, объяснить порядок заполнения документа, предоставить образец и т.д.)</p>	
Завершение приема	<p>Завершение разговора, прощание. (<i>Сотрудник дает клиенту понять, что вопрос решен и консультация закончена своими действиями, например, закрывает или сворачивает документы, которые были нужны в процессе консультации</i>). <u>При необходимости сотрудники могут предоставить дополнительную информацию клиентам в бумажном варианте (буклеты, визитки, памятки и т.д)</u></p>	

Консультирование клиентов по телефону

Во время приема по телефону необходимо:

- Отвечать на телефонный звонок не позднее третьего звонка;
- Соблюдать размерный темп речи, использовать паузы;
- Говорить кратко, лаконично, по существу, конкретно;
- Стараться выслушать клиента, не перебивая его.

Работа с информацией:

Необходимо предоставлять информацию в полном объеме в соответствии с запросом клиента;

Конфиденциальная информация и информация ограниченного доступа не должна сообщаться по телефону.

Алгоритм ведения консультации по телефону

Этап	Содержание	Фразы
Начало телефонного разговора (0,5-1 мин)	<p>Название организации; Представление (Ф.И.О.); Приветствие;</p> <p>Во время разговора, необходимо обращаться к клиенту по имени и отчеству, нейтрально на Вы, или по обращению, предложенному клиентом</p> <p>В случае если клиент не представился или представился неразборчиво, а его данные нужны для выполнения запроса - попросить представиться.</p>	<p>Отдел социальной защиты населения по Мглинскому району Ф.И.О. Здравствуйте, я Вас слушаю»</p> <p>В качестве приветствия можно использовать: «Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00-12.00), «Добрый день» (с 12.00-18.00)</p> <p>«Будьте добры, представьтесь, пожалуйста» и др. «Извините, не успел (а) Записать Ваши данные, Повторите, пожалуйста,</p>

		еще раз»
Выяснение запроса (1,5 – 3 мин.)	Выслушивание информации от клиента о цели его звонка.	
Работа с запросом (2-5 мин)	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора	
Завершение разговора (0,5- 1 мин).	Завершение разговора, прощание (перед завершением разговора следует еще раз уточнить на все ли имеющиеся вопросы клиент получил ответ)	«По данному вопросу это вся информация. У Вас еще есть вопросы?» (КС) «Всего Вам хорошего»
Итого: (4 – 10 мин.)		

Внештатные ситуации во время телефонных разговоров

Внештатные ситуации	Варианты действий	Фразы
Для выяснения деталей информации, необходимой клиенту, нужно дополнительное время	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, откуда, что нужно и т.д.) и <u>обязательно перезвонить!</u> Попросить клиента перезвонить через несколько минут.	«Подскажите Ваш номер телефона, я Вам перезвоню в течение 30 минут» «Петр Семенович, перезвоните, пожалуйста, через 20 минут» Нельзя использовать фразы типа: « Я Вам потом перезвоню»
Телефонный звонок во время очного приема клиента	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом необходимо четко оговорить день и час телефонного звонка) и <u>обязательно перезвонить!</u> Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с клиентом подходит к концу, при этом предпринять меры по	«Извините, подождите, пожалуйста»

	обеспечению конфиденциальности консультации (отключить микрофон телефона)	
Клиент звонит по вопросу, которым занимается временно отсутствующий сотрудник	Записать номер телефона клиента и пообещать передать его сотруднику (при этом не спрашивая ничего лишнего). Попросить перезвонить	«Подскажите Ваш номер телефона, сотрудник перезвонит Вам, как только сможет» «Пожалуйста перезвоните позже»
Клиент звонит по вопросу, которым занимается другая служба	Выслушав запрос, рекомендовать обратиться в другую службу. Сообщить номер телефона интересующей службы или «перевести» звонок в соответствующую службу, предупредив об этом клиента	«Этим вопросом занимается другая служба, Запишите, пожалуйста номер телефона»

Приложение № 3

Перечень СТОП – фраз и их « замен»

СТОП – фразы (следует исключить)	Рекомендуется употреблять
Девушка Женщина Молодой человек Мужчина	Обращайтесь к клиенту по имени и отчеству или нейтрально на Вы - Скажите, пожалуйста...
Нет Нельзя (« так оформлять нельзя») Не получится («так сделать не получится») Невозможно Но	- Я предлагаю... Можно («можно оформить по другому») - Получится, только если ... - В нашем с Вами случае возможно только... - Тем не менее..., вместе с тем..., с другой стороны..., наилучший вариант- это....
Ваша проблема	Этот вопрос..., наш вопрос..., наша с Вами ситуация
Уменьшительно-ласкательные слова: Минутку, секундочку, звоночек	Одну минуту, пожалуйста... Звонок
- Вы не поняли.	- Я имел ввиду...
- Я не знаю.	- Одну минуту, пожалуйста, я уточню

У меня нет информации.	- Давайте я выясню этот вопрос и позвоню Вам сегодня до конца дня (и <u>обязательно перезвонить!</u>)
- Здесь мы ничего не можем сделать для вас - Я больше ничем не могу вам помочь	- В этом случае Вам следует... - Вы можете сделать... - Я Вам рекомендую....
- Вы должны... - Вам придется...	-Давайте мы с Вами сделаем следующее...
- Руководитель сейчас не сможет с Вами поговорить	-Решение этого вопроса в моей компетенции. -Давайте посмотрим, что можно сделать.
- Мы этого не делаем (не оформляем, не предоставляем).	Этим вопросом занимается другая служба. Запишите номер телефона.
- Этого не может быть. - Вы что-то путаете. А у меня в базе другая информация.	-Давайте уточним.
Точных сроков сказать не могу	- Точные сроки сейчас назвать сложно. - Точные сроки будут известны через Несколько дней. Рекомендую Вам позвонить на следующей неделе.
- Если Вы не согласны идите в суд, суд Вам все присудит	Решение учреждения соцзащиты населения по Лямбирскому району Вами может быть обжаловано в вышестоящем органе или в судебном порядке

Примечание: в случае необходимости уточнения деликатной информации о клиенте (например: о пребывании в местах лишения свобод, об отчислении иждивенца из учебного заведения и т.д.) с целью исключения злоупотребления (например: двойная выплата, предоставление недостоверной информации и т.д.) следует проявлять особую тактичность, Недопустимы фразы: «нахождении в живых», «Вы инвалид», «Вас отчислили» и т.д. Рекомендуются употребление нейтрально- окрашенных фраз: «Необходимо уточнить информацию по Вашему делу», «Для прояснения вопроса необходимо знать причину Вашего отсутствия», «Вы прошли повторное освидетельствование?», «Вы продолжаете обучение здесь же или перевелись в другое учебное заведение?»

Следует избегать обвинений в адрес клиента.