

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБУ «КЦСОН по Мокроусовскому,
Варгашиному и Лебяжьеvскому районам»

«__» _____ 2020 г.

_____ Т.А. Важенина

**Инструкция
по профессиональному взаимодействию работников Государственного
бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания
населения по Мокроусовскому, Варгашиному и Лебяжьеvскому районам»**

Работники ГБУ «КЦСОН по Мокроусовскому, Варгашиному и Лебяжьеvскому районам» (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 перекладывания 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.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБУ «КЦСОН по Мокроусовскому,

Варгаши́нскому и Лебя́жьевскому района́м»

«__»_____ 2020 г.

_____ Т.А. Важенина

**Стандарт
внешнего вида работников
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального
обслуживания населения по Мокроусовскому, Варгаши́нскому и
Лебя́жьевскому района́м»**

1. Внешний вид работников ГБУ «КЦСОН по Мокроусовскому, Варгаши́нскому и Лебя́жьевскому района́м» (далее- работники), при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать формированию уважительного отношения граждан к государственным органам, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

2. Внешний вид работников должен отвечать следующим критериям:

- поддержание одежды и обуви в надлежащем состоянии (одежда и обувь должны быть чистыми, одежда выглаженной);
- аккуратность прически.

Не допускается ношение одежды, указывающей на принадлежность к национальности или религии.

3. Недопустимы:

- одежда спортивного и пляжного стилей, в том числе шорты, открытые сарафаны, топы, майки, спортивные футболки;
- обувь спортивного и пляжного стилей, броский макияж.

4. Требования к внешнему виду работников могут быть незначительно изменены:

- в случае привлечения работников к работе в выходные или нерабочие праздничные дни;
- в случае понижения температуры в помещениях ниже плюс 18°C;
- в случае повышения температуры в служебных помещениях (без учета результатов работы охлаждающей системы) выше плюс 22°C;
- в последний день служебной (рабочей) недели.