ПАМЯТКА

**по соблюдению норм служебного поведения**

**специалистами учреждения социальной защиты населения**

При общении посетителей в учреждения социальной защиты населения специалисты обязаны:

1. Соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.
2. Быть внимательными, вежливыми и корректными в обращении с посетителями и должностными лицами; проявлять толерантность в общении с посетителями и коллегами.
3. Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности и вероисповедание.
4. Соблюдать конфиденциальность информации о посетителе учреждения, 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 социальной защиты населения, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать деятельность учреждения.
6. При ответе на телефонные звонки специалист учреждения социальной защиты населения, сняв трубку, должен представиться, назвать наименование учреждения и свою должность. Во время телефонного разговора четко проговаривать слова, не допускаются «параллельные» разговоры с коллегами и посетителями, 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; проконсультировать в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.
8. Специалисты, осуществляющие прием граждан, должны иметь бейдж (или настольную табличку) со следующей информацией: ФИО, должность.

В служебном поведении специалиста учреждения социальной зашиты 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. Грубость, 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 граждан на дому, во время служебных совещаний, иного служебного общения с гражданами.