

Принято

педагогическим советом

Протокол от 08.07.2026 г № 13

Утверждаю

Директор МБОУ «СОШ ст. Евсино»

Денего Е.А.

Приказ № 133-1 от 08.07.2026

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА
СТ.ЕВСИНО" ИСКИТИМСКОГО
РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Положение

Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа ст. Евсино» Искитимского района Новосибирской области

"Этика общения работника организации обеспечивающего первичный контакт и информирование получателя услуги"

Настоящее Положение направлено на применение работниками МБОУ «СОШ ст. Евсино» общепринятых норм этики и морали в профессиональной деятельности.

1. Должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан, предлагается использовать в процессе общения с заявителями следующие рекомендации:

1.1. в начале разговора поприветствовать заявителя и инициативно предложить ему свою помощь (например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»), после чего попросить заявителя представиться и в дальнейшем обращаться к нему на «Вы»;

1.2. в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность;

1.3. уточняющие вопросы задавать в корректной форме;

1.4. давать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного понимания;

1.5. в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного;

1.6. по возможности не заставлять заявителя ждать;

1.7. относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями здоровья, оказывая им необходимую помощь;

1.8. не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми и длительных телефонных переговоров. При возникновении необходимости извиниться перед заявителем и завершить разговор (телефонные переговоры) с максимально возможной оперативностью;

1.9. не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

2. При общении с заявителями должностным лицам, осуществляющим личный прием, рекомендуется избегать:

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

2.2. оставления заявителя без внимания;

2.3. ведения разговоров про подарки, готовность быть благодарным со стороны заявителя (особенно в случаях, когда под благодарностью понимается материальное вознаграждение или оказание услуги в ответ на действия или бездействие самого должностного лица);

2.4. принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения;

3. В случае конфликтного поведения заявителя должностному лицу, осуществляющему личный прием, рекомендуется принять все возможные меры к устранению предпосылок к возникновению конфликта;

4. В случае проявления агрессии со стороны заявителя (грубые и нецензурные высказывания в адрес должностного лица, осуществляющего личный прием; категорическое неучастие в диалоге; иные неадекватные действия, не связанные с прямой угрозой жизни и здоровью окружающих) целесообразно пригласить для разьяснения и устранения конфликтной ситуации непосредственного начальника или, в его отсутствие, уполномоченное лицо, ответственное за организацию личного приема.

Отказ целесообразно выполнять в корректной форме (например: «Простите, но я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет

разрешить директор (заместитель директора), к которому я провожу Вас прямо сейчас»).

5. Информация о работнике, осуществляющем личный прием, размещается на личной информационной табличке (бейдже) и (или) на рабочем месте, а также на табличке, установленной на дверях (у дверей) рабочего кабинета, в котором осуществляется личный прием.

6. В кабинете, в котором осуществляется личный прием граждан, и в прилегающих к нему помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок.

7. Помещения, прилегающие к кабинетам (фойе, коридоры, рекреации, приемные) оборудуются стульями (скамейками, банкетками) и столами для удобства ожидания приема и оформления документов. На столах размещаются письменные приборы для заполнения и оформления документов.

Не следует оставлять на столах использованные бланки и предметы, не имеющие отношение к обслуживанию лиц, обратившихся для личного приема.

В помещении, в котором осуществляется личный прием, и прилегающих к нему помещениях информация, не относящаяся к деятельности Учреждения, не размещается.

8. Ответ на телефонный звонок рекомендуется начинать с приветствия, предоставления информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель (например: «Здравствуйте! МБОУ «СОШ ст. Евсино». Чем могу помочь?»).

9. Разъяснения заявителю даются в вежливой корректной форме максимально информативно.

10. Во время разговора рекомендуется избегать «параллельных» разговоров с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

11. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы следует извиниться и проинформировать его о переадресации (перевode) звонка на другое должностное лицо, компетентное в вопросе.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое должностное лицо, прежде, чем начнется информирование, целесообразно объяснить

специалисту, которому предстоит продолжить разговор с заявителем, суть вопроса и назвать фамилию, имя и отчество обратившегося.

12. В случае необходимости отказа клиенту в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам, предлагается использовать вежливую корректную форму.

13. В конце телефонного разговора рекомендуется подвести итоги и повторить меры, которые нужно предпринять, чтобы решить возникшую проблему.

14. При подготовке письменного ответа на обращение (далее – письмо) работнику, помимо требований Инструкции по делопроизводству, рекомендуется:

14.1. помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 14);

14.2. текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики;

14.3. избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований;

14.4. делать ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо;

14.5. придерживаться единого делового стиля письма;

14.6. представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

15. Особенно внимательно предлагается подходить к подготовке письма, в котором содержится отказ. Ошибочно начинать такое письмо с констатации отказа. Сначала следует привести убедительные объяснения.

Примерный план письма-ответа, в котором содержится отказ в просьбе или отклонение предложения, может выглядеть следующим образом:

повторение просьбы заявителя;

изложение причин отказа, почему просьба заявителя не может быть удовлетворена или его предложение не может быть принято;

констатация отказа заявителю или отклонения его предложения.

16. При предоставлении информации следует помнить о неразглашении охраняемой законом тайны.