



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УСПЕНСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.05.2010
с. Успенское

№ 444

О внесении дополнений в постановление администрации
муниципального образования Успенский район от 15 августа 2017 года
№ 1237 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения
муниципальных служащих администрации муниципального
образования Успенский район»

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», законом Краснодарского края от 08 июня 2007 года № 1244-КЗ «О муниципальной службе в Краснодарском крае», постановляю:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Успенский район от 15 августа 2017 года № 1237 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации муниципального образования Успенский район» изменения, дополнив приложение «Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации муниципального образования Успенский район» к указанному постановлению разделом «VI. Ведение деловых телефонных переговоров» следующего содержания:

6.1. Стараться заранее с помощью определенных тренировок устанавливать оптимальные для себя тон, тембр, темп, интонацию и дикцию.

6.2. Трубку следует снимать после первого или второго звонка. Больше число звонков может создать у звонящего впечатление, что муниципальный служащий не очень заинтересован в контактах и что в коллективе царит атмосфера равнодушия.

6.3. Сняв трубку, необходимо поприветствовать звонящего в любой форме ("Здравствуйте!", "Добрый день (вечер)!", затем назвать свою фамилию и должность.

6.4. Если звонящий спрашивает сотрудника, которого в данный момент нет в помещении, принято проинформировать об этом спрашивающего, а не бросать трубку.

6.5. Муниципальный служащий разговаривает по телефону и возникает необходимость взять трубку другого звонящего телефона, нужно извиниться перед тем, с кем в настоящее время ведется разговор, снять трубку, представиться и, извинившись, спросить, может ли звонящий подождать, пока вы закончите разговор по первому телефону. Получив согласие на ожидание, следует вернуться к своему первому собеседнику, завершить разговор, а затем обратиться к ожидающему абоненту.

В том случае, если согласия на ожидание получено не было, а перепоручить разговор никому, необходимо попросить абонента перезвонить позже, при чем обязательно согласовать при этом время звонка.

6.6. Служебный этикет рекомендует в деловых телефонных разговорах чаще употреблять фразу: "Чем я могу вам помочь (быть полезной)?" Если разговор по каким-либо причинам затягивается, имеет смысл спросить ("и, может быть, не один раз): "Есть ли у вас время продолжить разговор?" В случае, когда служащий понимает, что телефонный разговор слишком затянулся, а намеки на его окончание не действуют, можно сказать следующую фразу: "Извините, я, к сожалению, не имею возможности продолжить разговор, не могли бы мы с вами договориться о том, когда мы сможем вернуться к данному вопросу?"

6.7. Одной из обязанностей муниципальных служащих является отправка и прием телефонограмм. *Телефограмма* – это документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и (или) записываемый полуграфом. Она оформляется на специально разработанных в организациях бланках или на листе бумаги формата А5.

При передаче телефонограмм следует придерживаться правил:

- передаваемая телефонограмма составляется в одном экземпляре;
 - текст телефонограммы должен быть лаконичным, без труднопроизносимых слов;
 - после составления телефонограмма должна быть проверена и подписана руководителем организации;
 - во избежание ошибок при передаче телефонограммы следует четко произносить дату, время, место, фамилии, указания, подлежащие исполнению, и т.д.;
 - после передачи текста в телефонограмму вносит должность, фамилию и инициалы лица, ее принявшего, а также время передачи;
 - если телефонограмма передается несколькими организациями, к ней прилагается их список с соответствующими номерами телефонов.
- При приеме телефонограммы необходимо записать:
- название организации и номер ее телефона;
 - текст телефонограммы;
 - должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего телефонограмму, а также лица, ее передавшего;
 - дату и время приема.

Принимаемая телефонограмма обычно оформляется в двух экземплярах: один передается руководителю, а второй хранится в секретариате или фиксируется в соответствующем журнале и используется в случае потери первого экземпляра.

6.8. При пользовании мобильным телефоном муниципальному служащему надо учесть следующие правила: следует настроить громкость и тембр звонка таким образом, чтобы они не мешали окружающим; во время служебных совещаний, деловых переговоров, общения с посетителем надо выключить звонок, а еще лучше отключить телефон совсем; если все же звонок застал вас за разговором, то надо извиниться, по возможности отойти в сторону, а сам разговор свести к минимуму.»

2. Отделу дежурно-вызовного образования Успенский район (Генеркин) разместить данное постановление на сайте администрации муниципального образования Успенский район и ознакомить всех муниципальных служащих администрации муниципального образования Успенский район под роспись.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Успенский район, управляющего делами Н.Г. Прокопovu.

4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования
Успенский район



Г.К.Рахилин