

Утверждаю  
Руководитель ГС ЗАГС Ингушетии  
М. М. Барахоева  
" 10 " 2019 г.



## **Инструкция по профессиональному взаимодействию государственных гражданских служащих**

Согласно пункту 4 части 1 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» государственный гражданский служащий (далее – гражданский служащий) обязан соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан Российской Федерации (далее – граждане), организаций и общества.

Гражданским служащим при взаимодействии с гражданами, обществом и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

- с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) гражданскому служащему необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;
- проявлять вежливость и доброжелательность;
- в случае, если гражданский служащий в качестве функциональной обязанности осуществляет контроль, надзор за соблюдением законодательства Российской Федерации или оказывает государственные услуги, то при взаимодействии гражданскому служащему необходимо 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;
- гражданскому служащему 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 государственного органа;
- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Указанными стандартами рекомендуется руководствоваться как и при прямом контакте, так и по телефону, электронной почте независимо от обстоятельств.

Учитывая, что гражданские служащие вне зависимости от государственного органа, в котором они замещают должности гражданской



службы, объединены едиными обязательствами по прохождению гражданской службы, при взаимодействии друг с другом необходимо:

- оказывать поддержку и содействие в рамках соблюдения установленных законодательством Российской Федерации запретов и ограничений;

- проявлять уважение, исключая обращения на «ты» без взаимного согласия;

- соблюдать субординацию;

- самостоятельно осуществлять свои должностные обязанности, исключая перекалывания своей работы на коллег;

- проявлять сдержанность и стрессоустойчивость;

- не допускать обсуждения личных и профессиональных качеств гражданских служащих в коллективе;

- не допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, включая решения вышестоящего государственного органа либо государственного органа, в котором гражданский служащий замещает должность гражданской службы;

- оказывать содействие в формировании взаимопонимания, взаимопомощи и доброжелательности в коллективе.

Гражданский служащий, в том числе и во внеслужебное время, не должен допускать совершения неэтичных поступков, способных причинить вред его репутации, вызвать сомнение в порядочности его действий и тем самым подорвать доверие общества к авторитету государственного органа, в котором он осуществляет служебную деятельность.

Поведение гражданского служащего во внеслужебное время, в том числе и в социальных сетях, должно способствовать позитивному восприятию обществом деятельности гражданских служащих и репутации самого гражданского служащего

Гражданский служащий должен помнить, что информация, опубликованная в сети Интернет, открыта для доступа неограниченное количество времени и неограниченному кругу лиц.