

**Утвержден**  
**приказом управления социальной**  
**защиты населения области**

**от « 19 » апреля 2019 года № 77**

**Перечень минимальных требований**  
**к корпоративному образу сотрудников**  
**системы социальной защиты населения области**

**I.     **Нормы корпоративного поведения сотрудников****

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники обязаны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета, в частности:

1) не допускать некорректное поведение, в отношении коллег и получателей социальных услуг;

2) вести себя доброжелательно, внимательно и предупредительно, проявлять толерантность в общении с гражданами независимо от их служебного или социального положения;

3) контролировать своё поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, недоброму настроению или дружеским чувствам влиять на принимаемые решения;

4) придерживаться делового стиля поведения, основанного на самодисциплине и выражающегося в профессиональной компетентности, обязательности, аккуратности, точности, внимательности, умении ценить своё и чужое время;

5) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении возложенных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб своей репутации или авторитету организации;

6) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом, хвалить их за хорошо выполненную работу;

7) обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

8) пресекать интриги, слухи, сплетни, не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

9) В своей деятельности работники обязаны исключить:

- демонстрацию коллегам своего плохого настроения;

- употребление ненормативной лексики (слов - инвективов), повышенного тона и оскорбительных жестов на рабочем месте на территории организации и при исполнении должностных обязанностей за ее пределами;

- курение на рабочем месте и в служебных помещениях, за исключением

специально отведенных мест.

10) В процессе делового общения с представителями иных организаций работники обязаны придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения, в процессе общения быть сдержанным и тактичным, не обсуждать одного делового партнера с другим;

- всегда уважительно отзываться о коллегах и организации, последовательно отстаивать её интересы, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность;

- исключать ситуации, при которых деловой партнер по независящим от него причинам находится в вынужденном ожидании, извиняться перед ним за задержку;

- выслушивать собеседника, давать ему возможность полностью высказаться;

- корректно и конструктивно формулировать критические замечания в адрес деловых партнеров, не задевая их достоинство;

- в процессе беседы называть собеседника по имени (и отчеству), избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера, стараться убедить его в своей правоте, а не вынудить его принять свою точку зрения;

- не допускается использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, в том числе в целях достижения успеха.

## **II. Внешний вид сотрудников**

Внешний вид сотрудника при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, основой которого являются следующие принципы:

- официальность, сдержанность, традиционность;

- чувство меры, вкус, целесообразность;

- чистота, аккуратность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

Одежда не должна отвлекать внимание от профессиональных качеств сотрудника.

В дни отъезда в служебную командировку и (или) возвращения из командировки при нахождении работников на рабочем месте допускаются отклонения от указанных принципов в стиле одежды (одежда и обувь спортивного стиля, в том числе джинсовая).

Допускается свободный стиль одежды в последний день рабочей недели в том случае, если у сотрудника в этот день не запланированы переговоры и деловые встречи.