



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

П Р И К А З

13.10.2016

№ 191

О внесении изменений в приказ Управления образования города Пензы от 22.06.2011 № 368 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Управления образования города Пензы»

В целях регламентации требований к ведению муниципальными служащими служебных телефонных переговоров, руководствуясь п. 2 постановления администрации города Пензы от 08.08.2016 № 1301 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 22.06.2011 № 716 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих в администрации города Пензы», Положением об Управлении образования города Пензы,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Управления образования города Пензы от 22.06.2011 № 368 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Управления образования города Пензы» (далее – приказ) следующие изменения:

1.1. Раздел III приложения к приказу дополнить пунктом 17.1 следующего содержания:

«17.1. При ведении служебного телефонного разговора муниципальный служащий:

а) при ответах на телефонные звонки в вежливой (корректной) форме информирует обратившееся лицо по интересующему вопросу;

б) ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании подразделения Управления образования города Пензы. Далее, по просьбе гражданина муниципальный служащий называет фамилию, имя, отчество и должность;

в) внимательно, не перебивая, выслушивает лицо, обратившееся за информацией (консультацией);

г) ответ излагает в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательной форме. Речь должна носить официально-деловой характер. Употребление просторечий, междометий, односложных ответов недопустимо;

д) в случае, когда заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дает понять, что разговор в подобном тоне и форме недопустим. При этом

инициатива стереотипа поведения должна принадлежать муниципальному служащему;

е) категорически избегает конфликтных ситуаций, способных нанести урон репутации, как органу местного самоуправления, так и самому муниципальному служащему.».

2. Отделу дополнительного образования, опеки, попечительства и кадрового обеспечения (Л.Б. Савина) опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

3. Отделу общего образования и информационного обеспечения (М.К. Шарошкина) разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления образования города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления образования города Пензы Ф.В. Клёмина.

И.о. начальника

Ф.В. Клёмин