

ОСНОВЫ ПРАВИЛ
служебного поведения муниципальных служащих
администрации муниципального образования "Базарносызганский
район" и ее отраслевых (функциональных) подразделений

Успех деятельности органов местного самоуправления района напрямую зависит от каждого сотрудника. Органы местного самоуправления должны быть воплощением надежности, компетентности и профессионализма, поэтому составляющие поведения их сотрудников по отношению к внутренней и, особенно, внешней общественности должны соответствовать этим требованиям.

Муниципальный служащий должен проявлять:

1. Лояльность по отношению к обществу и организации:

- соблюдать законодательство;
- понимать общественную значимость своей работы;
- соблюдать общественную мораль, поддерживать общечеловеческие ценности;
- быть преданным своему коллективу, с уважением относиться к его ценностям, гордиться им;

- ощущать себя частью коллектива, на своем рабочем месте поддерживать и усиливать положительную репутацию органов местного самоуправления;

- быть корректным.

2. Профессиональную компетентность:

- качественно выполнять свою работу и нести ответственность за результат;
- быть дисциплинированным;
- быть готовым брать на себя ответственность за решение профессиональных проблем;
- стремиться к повышению профессиональных знаний и умений;
- быть осведомленным о последних достижениях в своей профессиональной области;
- уметь планировать свою работу;
- уметь налаживать необходимые профессиональные связи с работниками других подразделений и внешних организаций;

- уметь работать с документами, поддерживать на должном уровне состояние документооборота на своем рабочем месте;

- поддерживать нововведения.

3. Психологическую компетентность:

- проявлять поведенческую гибкость и эмоциональную стабильность;
- при оценке событий опираться на реальные факты и здравый смысл;
- уметь четко и ясно выражать свои мысли, обосновывать свое мнение;
- уважать достоинство окружающих;
- быть выдержанным, вежливым и тактичным;
- уметь вести переговоры и выстраивать позитивное сотрудничество с коллегами и представителями других организаций;

- уметь выбрать конструктивную линию поведения в конфликтных и кризисных ситуациях;

- стремиться к нравственному самосовершенствованию.

Имидж муниципального служащего является показателем корпоративной культуры органов местного самоуправления. Внешнее выражение облика служащего органов местного самоуправления наиболее ярко проявляется в его внешнем виде, речевых характеристиках, манерах.

Важным элементом внешнего облика работника органа местного самоуправления является одежда. Она должна показывать положительные характеристики муниципального служащего: солидность, надежность, аккуратность, деловитость, адекватность внешней среде, уважительное отношение к себе и окружающим.

В связи с этим в служебной обстановке рекомендуется следовать классическому деловому стилю.

В качестве основного элемента одежды рекомендуется полный костюм для мужчин, также полный костюм, юбка и блузка, деловое платье - для женщин.

Одежда служащего не должна быть вызывающей и ультрамодной, хотя может подчеркивать индивидуальность и учитывать модные тенденции в стиле и цвете. Одежда должна быть аккуратной и соответствовать случаю. Особое значение соответствия строгому деловому стилю имеет при официальных встречах как внутри органа местного самоуправления, так и при внешних контактах.

Нежелательно использовать в одежде демократичный (джинсы) или спортивный стиль, если речь не идет о специальных случаях. Также не рекомендуется обтягивающая одежда, вечерние и праздничные варианты одежды в повседневной рабочей обстановке.

Женщинам нежелательно использовать в одежде мини-юбки, глубокое декольте, многочисленные вычурные украшения. Рекомендуемое количество украшений - максимально 4 предмета. Макияж должен быть умеренным.

Не рекомендуются кричащие цвета одежды. В целом при выборе одежды следует учитывать общий стиль внешнего вида сотрудников и субординацию.

Обувь должна быть ухоженной, в зимний период желательно использовать сменную обувь.

Одной из составляющих внешнего вида является прическа. Для служащих органов местного самоуправления рекомендуется аккуратная консервативная стрижка. Для мужчин желательно гладко выбритое лицо, допускаются аккуратные усы и короткая борода.

Наряду с внешним видом служащего его рабочее место является неотъемлемой составляющей имиджа. Оно должно быть показателем его собранности и профессиональной включенности. Рабочее место должно быть рационально организовано таким образом, чтобы поиск нужного документа или предмета был минимизирован по времени.

На рабочем столе не должны присутствовать предметы бытового характера. На рабочем месте в рабочее время запрещается принимать пищу, жевать жевательную резинку, читать художественную литературу, делать макияж и прически.

Запрещается использовать рабочий телефон для длительных личных разговоров.

Нежелательно хранить на запоминающих устройствах компьютера файлы личного характера. Запрещается играть в компьютерные игры, посещать в сети Интернет сайты, не связанные с содержанием профессиональной деятельности, и вести длительную личную переписку. Следует четко выполнять требования методиста отдела организационного обеспечения по информации и информатизации.

Не менее важным для сотрудников органов местного самоуправления является стиль общения. Стиль общения показывает содержательную сторону образа человека и организации, их ценность и культурный уровень. В основе стиля общения сотрудников органов местного самоуправления лежат доброжелательность, компетентность и эффективность коммуникации.

При встрече следует вести себя доброжелательно. При встрече в первый раз следует представляться или обмениваться визитными карточками. Если вы встречаетесь с человеком не в первый раз, но предполагаете, что человек мог вас забыть, представьтесь еще раз.

При официальных встречах принято обмениваться рукопожатиями независимо от пола и возраста. Представляя людей друг другу, следует помнить, что первым представляют мужчин женщинам, более молодых - старшим, человека более высокого уровня по субординации - нижестоящим. При встрече следует выходить из-за рабочего стола, если встреча не носит текущего рабочего характера.

В отношениях с коллегами служащий должен быть корректным, не обсуждать личные качества других сотрудников, руководства, представителей других организаций. В рабочее время нежелательны длительные разговоры на темы, не касающиеся непосредственно работы, вовлечение в них других сотрудников. Сотрудник не должен способствовать

созданию напряженной атмосферы. В случае возникновения конфликта следует переводить ситуацию в конструктивное русло, не касаться личности оппонента, создавать благоприятную ситуацию для разрешения спорных вопросов, искать возможность для компромисса и сотрудничества, помня об общих целях организации.

Необходимым навыком сотрудника органов местного самоуправления является умение грамотно вести деловую беседу.

Основными правилами ведения деловой беседы являются:

1. Организация обратной связи и обмен мнениями с собеседником. Важно, чтобы речь не была монологом, если это не инструктаж (брифинг). Важно, чтобы обмен мнениями давал более полную картину и соответствовал бы совместному решению актуальной проблемы.

2. Рациональность. Важно рационально использовать все ресурсы при взаимодействии, особенно ресурс времени. Следует кратко излагать содержание информации. Тем не менее краткость в ущерб успешному решению вопроса недопустима. Не следует перегружать беседу дополнительными деталями, за ними теряется суть вопроса.

3. Ясность. Точность и доходчивость зависит от простоты изложения.

4. Убедительность. Убедительность при взаимодействии связана с логичностью и уверенностью в своей аргументации. В первую очередь информация должна подаваться с учетом причинно-следственных связей. При этом следует избегать двусмысленности.

5. Соответствие (адекватность). Следует вести разговор на понятном для собеседника языке. В то же время следует помнить, что служащий во внешних контактах является выразителем мнения и лицом органа государственной власти или органа местного самоуправления в целом. Поэтому следует помнить о грамотности. Важным во взаимодействии является использование значений слов, ударений. Не следует использовать жаргонные слова и специальные термины, если вы разговариваете с неспециалистом.

6. Корректность. Служащий органов местного самоуправления должен оставаться корректным при любых обстоятельствах - даже в случае встречи со сложным посетителем.

7. Объективность. Следует отделять отношение к собеседнику от содержания беседы.

Муниципальный служащий должен уметь правильно строить выступление перед аудиторией.

Требования к выступлению:

- выступление должно быть подготовленным, продуманным, предметным.

Подготовка включает в себя 3 этапа:

а) разработку предмета и идеологию выступления (максимально 2 - 3 ключевых идеи);

б) сбор фактического материала;

в) подбор материала для заключения - "дискуссионный резерв".

8. В первых фразах выступления должна быть сосредоточена интересная актуальная информация, приковывающая внимание.

9. Речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей соразмышления и осмысление информации.

10. Использование цитат и фраз должно быть обоснованным и подчеркивающим главный смысл. Излишнее цитирование и ссылки на авторитеты показывают, что у оратора отсутствует собственное мнение.

11. Использование нарастающего эффекта, привлечение новых фактов. Каждый новый факт в речи, новые мысли и аргументы должны акцентировать внимание слушателей на новых сторонах обсуждаемого вопроса.

12. Речь должна быть выразительной, иметь грамотную форму построения предложений, правильные ударения в словах с использованием уместных метафор, гипербола.

13. Соблюдение регламента выступления. После 20 минут резко снижается эффективность восприятия речи аудиторией, лучше, если объем и структура материала будут сориентированы на это время. Если выступление рассчитано на более долгий временной отрезок, то после 20 минут нужно использовать эмоциональное переключение. Для этого применяются яркие истории, шутки. Однако это не должно быть самоцелью выступления.

14. Соблюдение схемы выступления. Схема выступления должна быть продумана заранее. Стандартная схема выступления:

- четкая формулировка идеи;
- факты об ее актуальности и важности;
- наличие различных мнений и столкновений точек зрения;
- практические рекомендации, вытекающие из реализации идеи.

15. Заключение выступления должно содержать обобщение сказанного, быть эффективным и запоминающимся.

Одним из важнейших аспектов делового взаимодействия является общение по телефону.

Эффективное использование телефонного общения является важнейшим компонентом создания положительного имиджа организации и конкретного сотрудника.

Правила ведения телефонных переговоров.

При приеме звонков:

- при приеме внешних звонков после приветствия назовите организацию или подразделение и фамилию;

- при приеме внутренних звонков назовите подразделение и фамилию;

- информация, переданная адресату, должна до него доходить;

- при этом следует выяснить, кто звонил;

- если отсутствует требуемый человек, следует поинтересоваться, не сможете ли Вы решить проблему;

- при записи использовать специальный журнал для фиксации телефонной информации;

- телефонограмма должна иметь заголовок (об изменении времени задания и т.д.), а также сведения об адресе и отправителе;

- при телефонных переговорах все деловые этические нормы и правила имеют наибольшее значение.

При ведении телефонного разговора, когда звоните Вы, следует:

- предварительно наметить основные пункты разговора;

- четко выделить цель звонка;

- определить список телефонных звонков за день;

- не затягивать разговор, лучше переспросить, есть ли у Вашего собеседника время на разговор, если нет, - перезвонить позже;

- при соединении представиться, назвать свои фамилию и должность;

- обсуждение своего дела вести лишь с тем, кто принимает решение, для других лишь обозначайте предмет разговора;

- в конце беседы поблагодарить за разговор.

В целом необходимо учитывать, что любые речевые проявления по телефону имеют наибольшее значение: и положительное, и отрицательное в телефонной беседе становится наиболее заметным. Поэтому не следует перебивать собеседника, начинать фразу с "нет" и других резких слов, использовать глаголы повелительного наклонения, говорить в слишком быстром или медленном темпе, злоупотреблять паузами.

При взаимодействии в коллективе органа местного самоуправления важнейшим требованием является соблюдение субординации.

Подчиненный должен:

- принимать самостоятельные решения и действовать в рамках своей компетенции, не передавая задания коллегам;

- при выходе проблемы за рамки компетентности советоваться с руководителем;

- вносить предложения по совершенствованию своей деятельности вышестоящему руководителю;

- координировать свои действия с работой других сотрудников;

- информировать руководителей о своей деятельности;

- придерживаться рамок служебных отношений, оказывать уважение старшим по должности;

- не вмешиваться в решения руководителя, находящиеся вне его компетенции;

- привлекать внимание руководителей к своей работе, а не к своей персоне;

- ценить руководителя.

Руководитель должен:

- с уважением относиться к подчиненным;

- уметь делегировать полномочия;

- уметь организовать работу подчиненных в наиболее полноценном режиме;

- быть образцом для подражания;

- адекватно оценивать потенциал подчиненных и в зависимости от этого ставить задачи подчиненным;

- устанавливать и поддерживать деловые отношения внутри коллектива;

- заниматься развитием своих подчиненных на профессиональном и межличностном уровнях;

- ценить время подчиненных.

Приведенные выше нормы имеют непосредственное отношение к профессиональной деятельности, однако каждому сотруднику органа местного самоуправления следует помнить, что и во внеслужебное время общественность судит об образе органа местного самоуправления по поведению его сотрудников.