



**Управление образования администрации муниципального  
образования городского округа «Сыктывкар»  
(УО АМО ГО «Сыктывкар»)**

**«Сыктывкар» кар кытшын муниципальной юкӧнлӧн  
администрацияса йӧзӧс велӧдӧмӧн веськӧдланӧн**



**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом управления образования  
администрации МО ГО «Сыктывкар»  
от «15» ноября 2021 г. № 1105

**Об утверждении Инструкции  
по профессиональному взаимодействию муниципальных служащих  
управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар»**

г. Сыктывкар  
2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Инструкция по профессиональному взаимодействию муниципальных служащих управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар».....3-4

## **Инструкция по профессиональному взаимодействию муниципальных служащих управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар»**

1. Согласно пункту 3 части 1 статьи 12 Федерального закона от 2 марта июля 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе Российской Федерации» муниципальный служащий обязан соблюдать при исполнении должностных обязанностей права, свободы и законные интересы человека и гражданина независимо от расы, национальности, языка, отношения к религии и других обстоятельств (далее - граждане), а также права и законные интересы организаций.

2. Муниципальному служащему управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» (далее – муниципальный служащий) при взаимодействии с гражданами и организациями рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

а) с целью проявления уважения к собеседнику (гражданину, представителю организации) муниципальному служащему необходимо уточнять: «Как я могу к Вам обращаться?»;

б) проявлять вежливость и доброжелательность;

в) в случае, если муниципальный служащий в качестве функциональной обязанности осуществляет контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации или оказывает муниципальные услуги, то при взаимодействии муниципальному служащему необходимо почтительно относиться к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам;

г) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;

д) проявлять заинтересованность к вопросу гражданина, представителя организации и нести персональную ответственность за результат;

е) не перебивать гражданина, представителя организации в процессе разговора;

ж) следует излагать свои мысли четко и в убедительной форме, не допуская оскорблений или грубости в общении;

з) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» и администрации МО ГО «Сыктывкар» в целом;

и) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

3. Указанным стандартам рекомендуется руководствоваться как при прямом контакте, так и по телефону, электронной почте независимо от обстоятельств.

4. Учитывая, что муниципальные служащие вне зависимости от органа местного самоуправления, в котором они замещают должности

муниципальной службы, объединены едиными обязательствами по прохождению муниципальной службы при взаимодействии с гражданскими служащими государственных органов, муниципальными служащими органов местного самоуправления муниципальным служащим необходимо:

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

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

в) соблюдать субординацию;

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

д) проявлять сдержанность и стрессоустойчивость;

е) не допускать обсуждения личных и профессиональных качеств муниципальным служащим в коллективе;

ж) не допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар», администрации МО ГО «Сыктывкар» в целом, избирательной комиссии МО ГО «Сыктывкар» и их руководителей, если это не входит в его должностные обязанности;

з) оказывать содействие в формировании взаимопонимания, взаимопомощи и доброжелательности в коллективе.

5. В служебном поведении муниципальный служащий воздерживается от:

а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

6. Муниципальные служащие призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Муниципальные служащие должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.