

ЗАТВЕРДЖЕНО:
розпорядженням міського
голови № _____
від _____ 2010 року
Секретар ради
_____ В.В.Папазов

Вимоги
до посадових осіб Прилуцької міської ради
для підтримки позитивного іміджу
у сфері надання
адміністративних послуг.

Професійна діяльність посадових осіб виконавчих органів Прилуцької міської ради (далі – посадовців) здійснюється шляхом виконання організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій в межах наданих законом повноважень та пов'язана зі сферою надання адміністративних послуг. Рівень мовної культури, дотримання правил ділового спілкування та службового етикету є важливим аспектом формування авторитету посадовця й установи, в якій він працює.

1. Культура ділового мовлення

1.1. Основними показниками мовної культури у сфері ділового мовлення є використання офіційно-ділового стилю і пов'язане з ним дотримання таких вимог:

- змістовність – передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми, всебічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого;
- багатство мови – передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у межах відповідного стилю, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень;
- точність – залежить від глибини знань та ерудиції особистості, від активного словникового запасу (висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найбільш відповідають висловлюваному змісту);
- виразність – здатність виділяти найважливіші місця свого висловлювання і виражати власне ставлення до предмета мовлення;
- доцільне вживання професійної лексики – зокрема, влучне використання термінів.

1.2. Основні аспекти володіння мовою:

- дотримання норм літературної мови;
- засвоєння норм “Українського правопису” і керування ними у мовленні;
- правильно застосовувати графічні скорочення та аббревіатуру;
- уміння чітко висловлювати свою думку.

2. Правила ділового спілкування з відвідувачем

2.1. Вміння слухати співрозмовника – є важливим аспектом спілкування у забезпеченні надання адміністративних послуг.

2.2. Забезпечення доброзичливого ставлення до відвідувача.

2.3. Вміння неупереджено та переконливо пояснювати повноваження органів місцевого самоврядування і державних органів, не нав'язуючи відвідувачеві власних поглядів.

2.4. Уважно прислухатися до свого мовлення, критично аналізувати себе і реакцію відвідувача. Пам'ятайте, що мета відвідувача, який звертається до Вас, – отримати реальну допомогу.

2.5. Не забувати, що в усному спілкуванні, крім тону мовлення, значний вплив на відвідувача справляють жестикуляція, поза, міміка, які сприяють встановленню контакту, уважності та порозуміння.

3. Правила ведення ділової телефонної розмови

- 3.1. Будь-яку телефонну розмову необхідно починати з привітання. Завершуючи розмову- необхідно попрощатися.
- 3.2. Якщо телефонуєте Ви, необхідно назвати установу, яку представляєте (підрозділ міської ради), а також свої прізвище, ім'я, по батькові, посаду.
- 3.3. Якщо телефонують Вам, якомога швидше зніміть телефонну слухавку і назвіть установу, яку Ви представляєте (підрозділ міської ради).
- 3.4. Інформацію необхідно викладати стисло та по суті, думки – логічно та послідовно.
- 3.5. У телефонній розмові слова повинні вимовлятися чітко, спокійним, витриманим тоном, розмовляти необхідно з середнім за гучністю голосом.
- 3.6. Якщо особа, яка звернулася, помилилася номером телефону, неприпустимо давати їй неправильну інформацію, грубо розмовляти.
- 3.7. Ініціатива закінчення розмови належить тому, хто телефонував. У випадках телефонної розмови між керівником та підлеглими право закінчення розмови завжди належить керівникові.
- 3.8. Під час телефонної розмови, особливо з керівником, необхідно повністю сконцентруватись на ній, відкласти інші питання й обов'язково зрозуміти, а за необхідності, занотувати завдання керівника.
- 3.9. Неприпустимо класти телефонну слухавку, не дочекавшись кінця розмови.
- 3.10. Не зловживати службовим телефоном в особистих цілях.

4. Діловий одяг

та зовнішнього вигляду посадових осіб

4.1. Посадовці повинні дбати про позитивний імідж та авторитет органів місцевого самоврядування, підтримувати статус посадової особи місцевого самоврядування.

4.2. Слід завжди пам'ятати, що зовнішній вигляд – це візитка не лише певної особи, а й установи, яку вона представляє. В офіційно-ділових стосунках дуже важливо дотримуватись загальноприйнятого стилю, зокрема і в одязі. Не допускати неохайності в одязі.

4.3. В повсякденній роботі діловий стиль одягу посадовця повинен вирізнятися розумною консервативністю (відсутність яскравих кольорів, глибоких декольте, екстравагантності крою, дотримання почуття міри щодо довжини спідниці, прозорості тканини), не допускається носіння джинсів, штанів укороченої довжини. Одяг має бути достатньо просторим для забезпечення вільного руху та пристойного вигляду.

4.4. Особливу увагу слід звернути на дотримання стилю одягу, при проведенні протокольних заходів та урочистих подій:

- чоловікам та жінкам рекомендовано носити діловий костюм;
 - оптимальний колір ділового костюму для чоловіків вважається сірий, темно-сірий, темно-синій, чорний, влітку – світлий, особливу увагу необхідно приділяти вибору краватки, без якої не носить діловий костюм;
 - етикет підбору одягу надає жінкам-посадовцям більше можливостей у його виборі, ніж чоловікам, що дає змогу добирати колір тканини, фасон, який найкраще відповідає їхнім уподобанням, особливостям статури.
 - деталі одягу необхідно підбирати відповідно до костюму.
- 4.5. Намагатися дотримуватись класичного стилю у виборі взуття.
- 4.6. Зачіски та стрижки мають бути охайними (чоловікам – короткі класичні, жінкам рекомендується довге волосся носити підібраним).
- 4.7. Зачіска, макіяж та прикраси жінки повинні доповнювати діловий костюм.

Керуюча справами виконавчого комітету

В.Г.Ходюк