



## Администрация города Пензы

---

---

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08 августа 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»**

В целях регламентации требований к ведению муниципальными служащими служебных телефонных переговоров, в соответствии с решением Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в администрации города Пензы от 22.04.2016, руководствуясь ст. 33 Устава города Пензы,

**Администрация города Пензы постановляет:**

1. Внести в постановление администрации города Пензы от 22.06.2011 №716 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих в администрации города Пензы» следующие изменения:

1.1. Раздел III приложения к постановлению администрации города Пензы от 22.06.2011 №716 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих в администрации города Пензы» дополнить пунктом 19.1. следующего содержания:

« 19.1. 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 администрации 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. Рекомендовать руководителям иных органов местного самоуправления внести изменения в Кодексы этики и служебного поведения муниципальных служащих.

3. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации, определенном для официального опубликования муниципальных правовых актов администрации города Пензы, и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации по организации деятельности администрации.

**Глава администрации города**

**В.Н. Кувайцев**