УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Муниципального бюджетного

учреждения культуры

«Городской дом культуры»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Е. Стулина

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

**Стандарт поведения**

**работников  муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской дом культуры»**

1. Работники муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской дом культуры» (далее – Учреждение) обязан придерживаться следующих правил поведения при исполнении им своих должностных обязанностей:

- добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы в области культуры и реализации возложенных на него задач;

- исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

- быть корректным, внимательным, доброжелательным и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными;

- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, органов исполнительной власти и их руководителей;

- создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд учреждений культуры;

- придерживаться правил делового поведения и связанных с предоставлением учреждением муниципальных услуг и работ, этических норм

- выполнять все профессиональные действия обдуманно, честно, тщательно, проявляя добросовестность.

- во время исполнения должностных обязанностей не вести себя вызывающе по отношению к окружающим и не проявлять негативные эмоции, не использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

*2. В служебном поведении работник Учреждения воздерживается от:*

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

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

*3. При общении с посетителями Учреждения Работники соблюдают следующие п****ринципы эффективного общения:***

**- принцип активного слушания:**

**Работник должен слушать собеседника и стараться его понять, задавать уточняющие вопросы, если это необходимо, но не перебивать его.**

**- принцип эмпатии:**

**Когда посетитель разъяснил свою ситуацию, сотрудник старается взглянуть на нее с точки зрения клиента.**

**- принцип конкретики:**

**Работник должен подсказать посетителю, как можно решить его вопрос или исправить ситуацию. Пусть предложит конкретные решения и способы, а если это не входит в его полномочия — направит посетителя к сотруднику, который отвечает за эти задачи.**

**- принцип уважения:**

**Все сотрудники должны быть вежливы и внимательны. Они могут проявить уважение к посетителю простыми способами — доброжелательное приветствие с улыбкой, внимательный открытый взгляд. Работники должны избегали сарказма и критических, оценивающих замечаний, которые вызывают негативные реакции.**