

УТВЕРЖДАЮ

Директор Казенного учреждения
Центр занятости населения
Цивильского района Министерства
труда и социальной защиты
Чувашской Республики


«29» декабря 2018 г.

С.П. Филиппов

***Методические рекомендации
по организации обслуживания граждан,
обращающихся в
КУ ЦЗН Цивильского района Минтруда Чувашии
(наименование учреждения)***

Общие положения

Настоящий документ устанавливает основные принципы и требования к организации обслуживания граждан (далее – основные принципы).

Реализация основных принципов работников государственных учреждений Чувашской Республики, находящихся в ведении Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики, осуществляется в целях повышения качества предоставления государственных услуг (выполнения функций) и создания положительного имиджа.

Основные принципы общения при личном приеме граждан

Работник, осуществляющий личный прием граждан, должен соблюдать следующие правила общения:

- поприветствовать обратившегося к нему гражданина и инициативно предложить ему помощь (Например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»);
- в начале разговора предложить гражданину представиться, в дальнейшем обращаться к нему по имени и отчеству на «Вы»;
- в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь;
- выслушать гражданина и выяснить суть изложенной проблемы, при необходимости задав уточняющие вопросы в корректной форме;
- излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми или