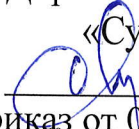


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБССУ СО ГПВИ
«Суровикинский ДСО»

А.Н.Савинов
приказ от 01.07.2026г. № 171-о

ПРАВИЛА
публичных выступлений, использования информационно-
телекоммуникационных сетей, предоставления служебной информации и
взаимодействия с гражданами
в государственном бюджетном специализированном стационарном учреждении
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
«Суровикинский дом социального обслуживания»

1. Общие положения

1.1. Правила публичных выступлений, использования информационно-телекоммуникационных сетей, предоставления служебной информации и взаимодействия с гражданами в государственном бюджетном специализированном стационарном учреждении социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский дом социального обслуживания» разработаны в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Кодекса этики и служебного поведения работников государственного бюджетного специализированного стационарного учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский дом социального обслуживания», утвержденного приказом от 01.07.2026 № 170-о.

1.2. Правила публичных выступлений, использования информационно-телекоммуникационных сетей, предоставления служебной информации и взаимодействия с гражданами (далее – Правила) уточняют и конкретизируют этические нормы служебного поведения работников государственного бюджетного специализированного стационарного учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский дом социального обслуживания» (далее – работники, учреждение).

1.3. Правила устанавливают единые права и обязанности для всех работников учреждения при участии в публичных мероприятиях, использовании информационно-телекоммуникационных сетей, предоставлении информации внешним источникам и взаимодействию с гражданами.

1.4. Цель Правил – защита служебной информации, персональных данных получателей социальных услуг и работников учреждения, поддержание авторитета и деловой репутации учреждения, системы социальной защиты населения в целом.

2. Порядок публичных выступлений

2.1. Официальные публикации и интервью от имени учреждения средствам массовой информации осуществляются директором учреждения (лицом, его замещающим) или работником, уполномоченным директором учреждения.

2.2. Официальные публикации и интервью от имени учреждения средствами массовой информации работников по вопросам, входящим в их компетенцию, в обязательном порядке заблаговременно письменно согласовываются с директором учреждения (тема выступления, структура выступления и содержание), а в необходимых случаях - с комитетом социальной защиты населения Волгоградской области.

2.3. При публичном выступлении от имени учреждения работники обязаны:

- придерживаться делового стиля речи;
- в полной мере выполнять возложенные на них обязанности, не давать комментариев по вопросам, не входящим в их компетенцию;
- использовать только достоверные сведения о деятельности учреждения и должностных лиц, разрешенные к публикации;
- не допускать предубеждений и дискриминацию по отношению к кому-либо на основании расовой, религиозной, этнической, половой либо политической принадлежности, социального происхождения, имущественного и должностного положения, языка общения и других обстоятельств;
- не указывать на жизненные ситуации, точно характеризующие конкретного получателя социальных услуг, работника учреждения;
- воздерживаться от грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

2.4. Предоставление информации о деятельности учреждения по запросам средств массовой информации осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

2.5. Предоставление информации о получателях социальных услуг и работниках учреждения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

3. Использование информационно-телекоммуникационных сетей

3.1. Работник не имеет права высказываться от имени учреждения, в том числе как работник учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях (в социальных сетях, личных блогах, мессенджерах) без письменного разрешения директора учреждения, а также выражать мнение, которое может отрицательно отразиться на репутации учреждения, системе социальной защиты населения в целом, и не соответствует этическим нормам.

3.2. Запрещается в информационно-телекоммуникационных сетях (в социальных сетях, личных блогах, мессенджерах):

- публиковать фотографическое изображение и видеоизображение, на которых изображены:
 - служебные помещения, где видны мониторы со служебной информацией, служебные документы, иные данные, являющиеся профессиональной тайной;
 - получатели социальных услуг;
 - жилые помещения получателей социальных услуг с личными вещами, указывающими на их принадлежность конкретному получателю социальных услуг;
 - работники учреждения в служебных помещениях при исполнении должностных обязанностей;
- размещать информацию о частной жизни, а также персональных данных получателей социальных услуг и работников учреждения.

4. Порядок предоставления служебной информации

- 4.1. К служебной информации в учреждении относится информация, полученная или созданная в процессе выполнения работниками своих обязанностей, предусмотренных нормативными правовыми актами, локальными нормативными актами, должностными инструкциями, или находящаяся во владении, обладающая действительной или потенциальной ценностью в силу ее неизвестности лицам, не имеющим права доступа к ней, и не являющаяся сведениями, составляющими государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну, к которой нет свободного доступа на основании требований федеральных законов.
- 4.2. Работники не вправе разглашать или использовать в целях, не связанных с исполнением должностных обязанностей, сведения конфиденциального характера или служебную информацию, ставшие им известной в связи с исполнением должностных обязанностей, в том числе, сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство, а также не должны использовать такую информацию в целях получения личной выгоды и иных целях, не связанных с исполнением должностных обязанностей.
- 4.3. Предоставление информации юридическим лицам осуществляется в порядке, который устанавливается соглашением лиц, участвующих в обмене информацией, или в порядке межведомственного взаимодействия. Передача информации третьим лицам запрещена.
- 4.4. Работники не вправе предоставлять служебную информацию каким-либо сторонним организациям и гражданам без согласования с директором учреждения. Согласование осуществляется путем предоставления указанной информации только за подписью директора (лица, его замещающего). При ответе на запросы информация предоставляется строго в пределах запрашиваемого.
- 4.5. Служебная информация должна соответствовать требованиям достаточности и достоверности.
- 4.6. Работники обязаны соблюдать установленные законодательством требования по защите персональных данных.
- 4.7. Предоставление информации о деятельности учреждения по запросам средств массовой информации осуществляется в соответствии с Федеральным

законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

4.8. Служебная информация предоставляется правоохранительным и судебным органам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Требования к взаимодействию с коллегами и гражданами

5.1. В процессе личного общения с коллегами, работниками других учреждений и организаций, представителями органов публичной власти, гражданами, работнику необходимо производить соответствующее профессиональное впечатление, следует сохранять приветливость, поддерживать ровный, спокойный тон разговора, избегать чрезмерной жестикюляции.

5.2. Перед началом личного общения работник обязан представиться, назвать должность, фамилию, имя и отчество, и попросить представиться обратившегося к нему гражданина. В случае отказа не следует настаивать.

5.3. Работник не должен отвечать на оскорбления, обвинения или критику со стороны обратившихся к нему граждан встречными обвинениями, оскорблениями, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство другого человека.

5.4. Работник обязан соблюдать следующие правила общения и предоставления информации по служебному телефону:

5.4.1. Начинать деловой телефонный звонок работник обязан со слов приветствия и сообщения наименования учреждения, отдела, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества (при наличии).

5.4.2. При ответах на телефонные звонки работник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим вопросам в пределах своей компетенции.

5.4.3. Информация, предоставляемая работником по телефону, должна быть максимально краткой и четкой. В случае необходимости подготовки дополнительной или специальной информации работник переносит разговор, предварительно обозначив конкретное время, требующееся для подготовки запрашиваемой информации, и согласовывает с обратившимся повторный звонок.

5.4.4. По завершении разговора, в случае необходимости, кратко повторить или уточнить отдельные сведения.

5.4.5. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, исходя из его компетенции, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения предоставление информации о получателях социальных (государственных) услуг и работниках учреждения осуществляется в пределах компетенции работника и в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

6. Ответственность работников

6.1. Если в публичных выступлениях, а также в публикациях, размещенных в информационно-телекоммуникационных сетях (в социальных сетях, личных блогах, мессенджерах) работников, содержатся высказывания, унижающие честь и достоинство граждан, деловую репутацию юридических лиц, недостоверные сведения, работники обязаны публично признать некорректность или недостоверность таких высказываний и принести извинения лицу, чьи честь и достоинство, деловая репутация были затронуты.

6.2. В случаях нарушения положений настоящих Правил, работники несут дисциплинарную и иную предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации ответственность.