

Утвърдил:

**ПЕНКА ДИМИТРОВА**

Директор на СУ „А. Каралийчев”  
Стражица



**ЕТИЧЕН КОДЕКС  
НА УЧИЛИЩНАТА ОБЩНОСТ**

**Средно училище „Ангел Каралийчев”**

**град Стражица**

## **ВЪВЕДЕНИЕ**

Етичният кодекс на училищната общност представя стандартите за етично поведение на работещите с деца специалисти в сферата на образованието и регламентира етичните правила, които следва да се прилагат при изпълнение на служебните им задължения и в ситуация на конфликт на интереси. Установява общи норми на поведение.

## **Раздел I ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. Този кодекс определя правилата за поведение на учителите, работниците и служителите в СУ „Ангел Каралийчев” – гр. Стражица и има за цел да повиши общественото доверие в техния професионализъм и морал, както и да издигне престижа на училището.

Чл. 2. (1) Дейността на всички работещи в училището се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

(2) Учителите, работниците и служителите изпълняват служебните си задължения при строго спазване на законодателството в Република България, като съдейства за провеждането на държавна политика в сферата на образованието .

(3) Учителите, работниците и служителите в зависимост от функциите, които изпълняват, осъществяват действия, предлагат и вземат решения, водещи до елиминиране на произвола и укрепване на доверието в СУ „Ангел Каралийчев”.

(4) Учителите, работниците и служителите извършват дейността си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на учениците и техните семейства.

(5) Учителите, работниците и служителите следват поведение, което не накърнява престижа на СУ „Ангел Каралийчев”, не само при изпълнение на служебните си задължения, но и в своя обществен и личен живот.

(6) При изпълнение на служебните си задължения учителите, работниците и служителите се отнасят любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачитат правата и достойнството на личността и не допускат каквито и да са прояви на дискриминация.

Чл.3. Спазването на Етичния кодекс е задължително за всички членове на училището и се следи от Комисия по етика при СУ „Ангел Каралийчев”, която разглежда всички случаи на неговото нарушаване и налага предвидените в него санкции.

Чл. 4 Нормативната основа, на която е създаден Етичния кодекс:

Конвенцията на ООН за правата на детето;

Европейската харта за правата на човека;

Конституция на РБ;

Закон за защита правата на детето;

Закон за защита правата на човека;  
Закон за предучилищното и училищно образование;  
Наредба за приобщаващо образование.

## **Раздел II**

### **ЦЕЛИ**

Чл.5. Етичният кодекс има за цел:

1. Да представи основните ценности и принципи, които работещите с деца трябва да знаят и спазват в своята практика;
2. Да утвърдят волята и стремежа на работещите с деца за етичност в практическата им дейност;
3. Да насочат поведението и подпомогнат работещите с деца в решаването на етични дилеми, които срещат в своята практика;
4. Да очертаят моралните отговорности на работещите с деца към детето, към семейството, помежду си и към обществото.

## **Раздел III**

### **ПРОФЕСИОНАЛНИ ЦЕННОСТИ**

Работещите с деца изпълняват своите функции, като се ръководят от основните ценности и принципи:

Чл.6. Работещият с деца трябва да притежава определени личности, морални и социални качества.

Чл.7. Работещият с деца специалист се обляга на своята компетентност - притежава и отговорно прилага своето познание и опит.

Чл.8. Той не поставя успеха на своята работа в зависимост от професионалния компромис, работи независимо и носи отговорност за действията си.

Чл.9. Професионалистът, работещ с деца, се стреми да изпълнява работата си качествено и в срок, но не заблуждава децата и техните семейства за ефективността и ефикасността на своята дейност, т.е. високо цени честността в отношенията.

Чл.10. Той е коректен в отношенията си с децата и е лоялен спрямо родителите им, но без да пренебрегва отговорността си към обществото.

## **Раздел IV**

### **ПРИНЦИПИ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл.11. Доверието и взаимното уважение между професионалиста и семейството са в основата на взаимоотношенията помежду им. В този смисъл професионалистът се ангажира да работи за изграждане на доверие с децата и родителите, да защитава интересите на децата, с които работи, да защитава принципите на поверителност на информацията, да създава реалистична очаквания за резултатите от работата си, да избягва действия и ситуации, които биха предизвикали конфликт.

Чл.12. Работещият с деца професионалист целенасочено се стреми към изграждане, утвърждаване и повишаване на доверието и уважението към професията. Затова той се ангажира да развива и популяризира успешни практики, да работи за повишаване на професионалната си отговорност и компетентност, да подпомага професионалното израстване на своите колеги и да насърчава проявите на висок професионализъм и морал, да се стреми към прозрачност и социална отговорност в работата си.

## Раздел V

### МОРАЛНИ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ДЕТЕТО

Чл. 13. Работещите с деца педагогически специалисти изпълняват своите функции, като се ръководят от основните човешки ценности и принципи:

т. 1. Детството е изключително важен период от живота на човека.

т. 2. Семейството е най-естествената среда за развитието на детето.

т. 3. Всяко дете притежава неповторима уникалност и стойност.

т. 4. На всяко дете е гарантирано правото на: свобода на изразяване на мнение; свобода на мисълта, съвестта и религията; формиране на собствени възгледи в право да ги изразява свободно;

Чл. 14. Всяко дете има право на закрила срещу нарушаващите неговото достойнство методи на възпитание, физическо, психическо или друго насилие или форми на въздействие.

Чл. 15. Всяко дете има право на закрила за нормалното му физическо, умствено, нравствено и социално развитие.

Чл. 16. Всяко дете и всяко семейство заслужават да бъдат подпомогнати да развият пълния си потенциал.

Чл. 17. Във всички случаи следва да се защитават по най-добър начин интересите на детето.

Чл. 18. За всяко дете, попаднало в риск, възниква спешна необходимост от специална закрила за извеждането му от рисковата ситуация.

Чл. 19. Децата с изяви дарби се ползват от мерките за специална закрила.

Чл. 20. Работещите с деца трябва да притежават определени личностни, морални и социални качества.

Чл. 21. Педагогическата практика да се основава на съвременните знания за детското развитие и познаването на индивидуалните особености на всяко дете.

Чл. 22. Учители, работниците и служителите да се разбират и уважават уникалността на всяко дете.

Чл. 23. Учители, работниците и служителите да се съобразяват със специфичната уязвимост на всяко дете.

Чл. 24. Да се създава безопасна и здравословна среда, която стимулира социалното, емоционалното и физическото развитие на детето.

Чл. 25. Да се подкрепя правото на детето на свободно изразяване на мнение по всички въпроси от негов интерес.

Чл. 26. Да се работи винаги в най-добрия интерес на детето.

Чл. 27. Да се осигуряват на децата с увреждания равни възможности за достъп до адекватни грижи и образование.

Чл. 28. Учители, работниците и служителите да не участват в практики, които не зачитат достойнството на детето или са опасни и вредни за физическото и емоционалното му здраве и развитие.

Чл. 29. Учители, работниците и служителите да не участват в практики, които дискриминират по някакъв начин децата на основата на раса, етнически произход, религия, пол, националност, език, способности или на базата на статуса, поведението или убежденията на родителите.

Чл. 30. Много добре да се познават и спазват законите и процедурите, защитаващи детето от насилие. Да се познават симптомите на насилие над дете – физическо, психическо сексуално или пренебрегване.

Чл. 31. При форма на тормоз от второ и трето ниво според Механизъм за противодействие на тормоза и насилието в СУ “Ангел Каралийчев“ учителят/класният ръководител съобщава на Координационния съвет за случая. Прави се оценка на случая и по преценка директорът подава сигнал от името на институцията до ОЗД и/или полицията. При трето ниво на тормоз, според Механизъм за противодействие на тормоза и насилието в СУ “Ангел Каралийчев“, незабавно се уведомява директорът и се подава сигнал към Отдел закрила на детето и/или органите на полицията като се предприемат мерки и действия от страна на координационния съвет – интензивна работа по случая и се проследява изпълнението на предприетите мерки и действия.

Чл. 32. Когато друго лице изкаже подозрения за насилие или тормоз над дете, следва да му се окаже пълно съдействие за предприемане на подходящи действия за закрила на детето.

Чл. 33. Когато постъпи информация за действия или ситуации, които заплашват здравето и сигурността на детето, незабавно се информират директорът, който сигнализира органите по закрила на детето и/или полицията.

Чл. 34. Учителите, работниците и служителите опазват личната информация за възпитаниците си и техните семейства и я ползват само и единствено в техен интерес и във връзка и по повод на изпълнение на моралните си и служебните си ангажменти.

## **Раздел VI**

### **МОРАЛНИ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ СЕМЕЙСТВОТО**

Чл. 35. Наша първостепенна отговорност е подпомагане на семейството при отглеждането и възпитанието на децата.

Чл. 36. Зачитане на достойнството на всяко семейство и неговата култура, обичаи, език и убеждения.

Чл. 37. Уважаване на ценностите на семейството при отглеждането и възпитанието на децата и на правото му да взема решения за своите деца.

Чл. 38. Информиране на семейството за всички решения, отнасящи се до детето. Когато е възможно, родителите следва да се включват във вземането на такива решения.

Чл. 39. Зачитане на правото на семейството да бъде информирано за начина, по който се работи с детето.

Чл. 40. Информиране на родителите за изследователските проекти, включващи техните деца. Не се позволява и не се допуска участие в изследвания, които по някакъв начин могат да застрашат здравето, образованието, развитието или благополучието на детето.

Чл. 41. Да не се използват служебните отношения със семейството за лично облагодетелстване. Да не се влиза в отношения с членовете на семейството, които могат да навредят на ефективността на работата с детето.

Чл. 42. Осигуряване на конфиденциалност на информацията и зачитане на правото на семейството на личен живот с изключение на случаите на малтретиране и лоша грижа. Това не важи в случаите, когато има основания да се счита, че благополучието на детето е в риск.

Чл. 43. Ангажменти по разработването на правила за опазване на поверителността на информацията, които да бъдат достъпни и задължителни за целия персонал и семействата. Разкриването на поверителна информация за детето може да стане само с разрешение на семейството. Това не важи в случаите на малтретиране и лоша грижа.

Чл. 44. В случаите на конфликт между членовете на семейството да се работи открито, споделяйки наблюденията си за детето с цел всички включени страни да вземат информирано решение, като стриктно се въздържа от вземане на страна в конфликта.

## **Раздел VII**

### **МОРАЛНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЕГИТЕ**

Чл. 46. Изграждане и поддържане на отношения на уважение, доверие, сътрудничество и колегиалност.

Чл. 47. Обмяна на информация и ресурси, които имат отношение към благополучието и закрилата на правата на детето.

Чл. 48. Работа за утвърждаване на собствения и на колегите си авторитет, чрез лично поведение и чувство за отговорност.

Чл. 50. Недопускане на действия, които биха уронили престижа на професията, и проява на нетърпимост към подобни действия.

Чл. 51. Когато противоречията между колеги не могат да бъдат разрешени от самите тях, те търсят съдействието на етичната комисия.

## **Раздел VIII**

### **ЛИЧНО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл. 52. При изпълнение на служебните си задължения и в обществения си живот учителите, работниците и служителите следват поведение, което не уронва престижа на СУ „Ангел Каралийчев”.

(1) Учителите, работниците и служителите не допускат на работното си място поведение, несъвместимо с добрите нрави.

(2) Учителите, работниците и служителите се стремят да избягват в поведението си конфликтни ситуации, а при възникването им полагат усилия да ги преустановят, запазвайки спокойствие и контрол над поведението си.

(3) Учителите, работниците и служителите спазват благоприличието и деловия вид в облеклото, съответстващи на служебното положение и на институцията, която представлява.

Чл. 53. Учителите, работниците и служителите не могат да участват в скандални прояви, с които биха могли да накърнят престижа на СУ „Ангел Каралийчев”.

Чл. 54. Учителите, работниците и служителите поставят пред своя ръководител открито и честно проблемите, с които се сблъсква в процеса на работата.

Чл. 55. (1) Учителите, работниците и служителите противодействат на корупционни прояви и на други неправомерни действия в училището.

(2) Учителят, работникът и служителят не допуска да бъде поставян във финансова зависимост или в друга обвързаност от външни лица или организации, както и да иска и да приема подаръци, услуги, пари, облаги или други ползи, които могат да повлияят на изпълнението на служебните му задължения, на неговите решения или да нарушат професионалния му подход по определени въпроси.

(3) Учителят, работникът и служителят не може да приема подаръци или облаги, които могат да бъдат възприети като награда за извършване на работа, която влиза в служебните му задължения.

Чл. 56. Учителят, работникът и служителят не може да упражнява дейности, посочени в законодателството като несъвместими с неговите задължения и отговорности, както и да получава доходи от такива дейности.

## **Раздел IX**

### **МОРАЛНИ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ОБЩЕСТВОТО**

Чл. 57. Предоставяне на висококачествени програми и услуги. Няма да предлагаме услуги, за които не притежаваме компетентност, квалификация или ресурси и правоспособност.

Чл. 58. Да се работи за създаване на сигурна обществена среда, в която детето да получава адекватни здравни грижи, храна, подслон, възпитание и да живее без насилие.

Чл. 59. Да се работи за подобряване на сътрудничеството между организациите, както и за интердисциплинарното взаимодействие между професиите, които имат отношение към благополучието на децата и семейството.

Чл. 60. Да се оказва съдействие за повишаване на степента на разбиране на децата и техните нужди от обществото.

Чл. 61. Да се работи за популяризиране на правата на децата, както и за повишаване на чувствителността на обществото към нарушаването им.

Чл. 62. Да се работи в подкрепа на законите и политиките, които подпомагат благополучието на децата и семействата им и да се противопоставяме на тези, които го нарушават.

## **Раздел X**

### **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ОРГАНИЗАЦИОННИТЕ СТРУКТУРИ ОБЩИНА, РУО И МОН**

Чл. 63. (1) Учителите, работниците и служителите подпомагат органите на държавна и местна власт с висок професионализъм, безпристрастност и активност при разработването и провеждането на държавната политика, както и при изпълнението на взетите решения и осъществяването на неговите правомощия.

(2) Учителите, работниците и служителите, когато правят предложения пред органите на държавна и местна власт, предоставят цялата информация, отнасяща се до вземането на конкретно решение.

(3) Учителите, работниците и служителите отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълнява, като при необходимост пренасочва въпросите към друг служител, притежаващ съответната компетентност.

Чл. 64. Учителите, работниците и служителите предоставят исканата информация от органите на държавна и местна власт бързо, точно и коректно, освен ако изрично не е посочено друго в нормативен акт, засягащо поверителна информация. В тези случаи се иска разрешение от директора на училището.

Чл. 65. Учителите, работниците и служителите активно съдействат за осъществяване на партньорски отношения с НПО и органите на държавната и местна власт.

## **Раздел XI**

### **ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ**

Чл. 66. Учителят, работникът и служителят е длъжен да спазва служебната йерархия и стриктно да изпълнява актовете и заповедите на горестоящите органи.

Чл. 67. Учителят, работникът и служителят не изразява официална позиция на СУ „Ангел Каралийчев”, ако не е упълномощен за това.

Чл.68. Учителят, работникът и служителят не трябва да позволява да бъде поставян или да изглежда поставен в положение на зависимост от когото и да било. Той също не трябва да извършва работата си по начин, допускащ влияние от друг.

Чл.69. Учителят, работникът и служителят опазва повереното му имущество с грижата на добър стопанин и не допуска използването му за лични цели. Информира своевременно директора при загубата или повредата му.

Чл.70. Учителят, работникът и служителят в изпълнение на заеманата длъжност трябва да осигури ефективно, компетентно и икономично използване на собствеността, средствата, услугите и финансовите източници, които са му поверени. Те не трябва да бъдат използвани за лични цели или да бъдат предоставяни на трети лица, освен ако е изрично предвидено.

Чл. 71. Учителят, работникът и служителят трябва да извършва необходимите действия за защита на сигурността и поверителността на информацията, за която е отговорен или му е известна. Използва данни и документите в училището единствено по повод изпълнение на служебните си задължения, при строго спазване на правилата за защита на информацията.

Чл.72. Бившите учители, работници и служители не трябва да използват или да разкриват поверителна информация, получена по време на изпълнение на служебните си задължения, освен ако законно е упълномощен да го направи.

Чл. 73. Бившите учители, работници и служители трябва да се въздържат от коментари или действия, които биха причинили загуба на доверие в образователната система, училищната общност или който и да е служител в системата.

## **Раздел XII КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ**

Чл.74. Конфликт на интереси възниква тогава, когато учителят, работникът и служителят има личен интерес и той му влияе дотолкова, че пречи на безпристрастното и обективно вземане на решения или изпълнение на служебните задължения.

(1) Учителят, работникът и служителят трябва да избягва всякакви ситуации, които могат да доведат до конфликт на интереси. При появяването на такъв конфликт той е длъжен да информира веднага ръководителя си.

(2) Учителят, работникът и служителят не може да използва служебното си положение за лично и на семейството си облагодетелстване, давайки платени уроци по принуда.

(3) Учителят, работникът и служителят не трябва да допуска възможност друг служител да го постави в реален или предполагаем конфликт на интереси.

(4) В случай на вече възникнал конфликт на интереси и само съобразно с нарежданията на ръководителя му служителят може да се оттегли от служебните си задължения, които са причина за възникването на конфликта.

## **Раздел XIII КОМИСИЯ ПО ЕТИКА**

Чл. 75. (1) За спазването на Етичния кодекс и разрешаване на възникнали с приложението му казуси към училищната общност се създава Комисия по етика.

(2) Членовете се избират от Педагогическия съвет за срок от три години.

(3) Комисията се избира в срок до един месец след утвърждаването на Етичния кодекс от Педагогическия съвет.



Чл. 76.(1) Комисията по етика разглежда жалби и сигнали, свързани със спазването на този кодекс; дава задължителни тълкувания на Етичния кодекс.

(2) Комисията по етика приема Правилник за дейността си, който се утвърждава на заседание на Педагогическия съвет.

Чл. 77. Всеки заинтересован член на училищната общност има право да внесе жалба в Комисията по етика.

Чл. 78.(1) Комисията по етика разглежда постъпилите жалби и се произнася с мотивирано становище най-късно в тримесечен срок от постъпването им.

(2) При установено неспазване на този кодекс Комисията налага санкция.

(3) Непроизнасянето в срок се смята за мълчалив отказ за налагане на санкция.

Чл. 79. Комисията по етика е длъжна веднъж годишно да отчита дейността си пред Педагогическия съвет на училището.

#### **Раздел XIV**

#### **ЦЕЛИ НА ЕТИЧНАТА КОМИСИЯ**

Чл. 80. (1) Да защитава правото на учителите, служителите и работниците /членове/ на СУ „Ангел Каралийчев” да бъдат всестрани и точно информирани;

(2) да допринася за установяването на професионални стандарти;

(3) да допринася за издигането на авторитета на СУ „Ангел Каралийчев”;

(4) да създаде система на саморегулиране на преподавателите чрез прилагане на Етичния кодекс и решаване на спорове между училището и обществото;

(5) да укрепва свободата на словото, защитавайки правата на учителите, учениците и др.членове;

(6) да подпомага българския учител за прилагане на етичните правила и норми.

#### **Раздел XV**

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Правилата на поведение, съдържащи се в настоящия кодекс, са неизменна част от ежедневната работа на учителите, служителите и работниците. Спазването на етичните правила за поведение е гаранция за законността на действията и защита от неоснователни обвинения.

Чрез спазването на правилата на поведение, заложен в Етичния кодекс и приети от всеки учител, служител и работник, се допринася за изграждането и утвърждаването на положителния образ на училището.

Настоящият Етичен кодекс е отворен документ, подлежащ на непрекъснато развитие и обогатяване.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА НАБЛЮДЕНИЕ, УСТАНОВЯВАНЕ И ДОКЛАДВАНЕ НА НАРУШЕНИЯТА И  
ЗА ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ПОСЛЕДВАЩИ МЕРКИ ПРИ ПРИЛАГАНЕ НА  
ЕТИЧНИЯ КОДЕКС**

1. Настоящите вътрешни правила уреждат реда и начините за наблюдение, установяване и докладване на нарушенията и за предприемане на последващи мерки при прилагането на Етичния кодекс за поведението на учителите, служителите и работниците в училищната общност. Под „нарушения на Етичния кодекс“ по смисъла на тези правила се разбират следните групи прояви в тяхното поведение:

- неспазване на действащото законодателство;
- неспазване на вътрешноучилищните документи;
- действия и/или бездействия, водещи до разрушаване на доверието към училището;
- грубо отношение към учениците, родителите, колегите и външни лица; проявено неуважение, незачитане на правата и достойнството на личността и допускане на прояви на дискриминация поради етнически, религиозни и други причини;
- прояви на накръняванена авторитета на други учители, служители и работници и на престижа на учебното заведение, допуснати във и извън училището;
- прояви на недобросъвестно и некомпетентно изпълнение на възложените функции и накръняване на интересите на други лица.

2. Наблюдението и докладването на посочените в т. 2 нарушения да се извършват по две направления:

- вътрешно докладване – от педагогическия и непедагогическия персонал;
- външно докладване – от родители, граждани, представители на институции и фирми.

3. Сигналите за нарушенията се приемат в училището и се регистрират във входящия дневник – регистър.

4. Регистрираните сигнали се разглеждат от Комисията по етика в училището, назначена със заповед на директора.

5. Комисията е в състав от представители на:

- ръководството: Цветанка Захаријева – зам.-директор по УД;
- педагогическия персонал: Сашка Колева – главен учител;
- непедагогическия персонал: Светослава Михайлова – касиер – домакин.

6. Комисията се председателства от Цветанка Захаријева. – зам.-директор по УД.

7. Всички постъпили сигнали се разглеждат от комисията на нейни заседания, за което се води протокол.

8. Комисията не е длъжна да разглежда анонимни сигнали.

10. Членовете на комисията вземат решения с явно гласуване и обикновено мнозинство 50% + 1.

11. Председателят свиква първо заседание за разглеждане на постъпилния сигнал в седемдневен срок от постъпването му.

12. При необходимост от допълнителни данни и доказателства се извършва проверка и се провежда разговор със свидетели на нарушението.

13. При невъзможност случаят да се изясни на едно заседание, се насрочва последващо такова в седемдневен срок след първото.

14. При установяване на нарушения на етичните правила, представляващи и дисциплинарни нарушения, преписката се докладва и на директора за взети дисциплинарни мерки по Кодекса на труда.

15. За предприетите мерки и наложени наказания се уведомяват председателят на комисията по етика и лицето, подало сигнала.

16. При първоначално постъпване на работа всеки учител, служител и работник се запознава с Етичния кодекс и настоящите Вътрешни правила.

### **СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ**

**Отнасяйте се към всички граждани с уважение.** Отнасяй се с другите така, както ти искаш да се отнасят към теб.

**Проявявайте неутрална и честна позиция спрямо всички хора.** Реализирайте поведение, лишено от пристрастия, честно и равнопоставено отношение към всички граждани.

**Демонстрирайте външен вид и поведение, които да се отразят положително върху имиджа на училището.** Начинът на обличане говори за нашето отношение. Носете облекло, подходящо на заеманата длъжност. Помнете, че това, което носите, се отразява на вашето настроение, на грижата, която полагате в работата си, и на реакцията на гражданите.

**Отговаряйте осведомено и предоставяйте актуална и точна информация.** Стремещт на служителите на училището да бъде максималното подпомагане на гражданите.

**Поддържайте професионално отношение.** Професионализмът се разкрива чрез работата, която се върши етично, компетентно и позитивно.

**Насърчавайте работата в екип.** Работата в екип е способността за съвместна работа за постигане на обща цел. Способността да се насочват личните постижения към организационни цели, е формулата обикновените хора да постигат необикновени резултати.

**Спазвайте ангажиментите си.** Помнете, че важен елемент от качественото обслужване на гражданите е посрещането на техните нужди и очаквания.

**Отговаряйте навреме.** Отделяйте на гражданите необходимото време.

**Променяйте вашата организация.** Старайте се всеки ден да установявате отлична работна етика и да намирате начини да участвате активно в работата на вашата организация. Духът на служителите е важен и зависи от максималните усилия на всички.

**Създайте ваш собствен стил на обслужване на гражданите.** Бъдете искрени и последователни по всяко време. Помнете, че личните ви качества се отразяват на стандартите, които създавате за самите себе си. Разликата между ефективно и неефективно обслужване на гражданите е въпрос на:

### **КОМПЕТЕНТНОСТ, УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ, СЪПРИЧАСТНОСТ.**