

## ***Рекомендації для персоналу Парламенту Ірландії, який працює з Членами парламенту***

### **ВСТУП**

Послуги, зосереджені на потребах Членів парламенту, знаходяться в центрі нашої Стратегії роботи на 2007-2009 рр. «*Досконалість послуг для Парламенту*». Наш персонал грає величезну роль у підтримці Членів Парламенту Ірландії під час виконання ними своїх обов'язків. Персонал працює з Членами парламенту в атмосфері взаємної поваги з метою надання ефективної підтримки та неупередженого консультування у відповідності до існуючих потреб.

Ці рекомендації та супутні вказівки щодо правил поведінки були підготовані для сприяння нашому персоналу у роботі з Членами парламенту напряму або через їхніх секретарів/помічників у парламенті. Поряд з Кодексом стандартів та поведінки на цивільній службі, який залишається обов'язковим кодексом, в рамках якого повинен працювати увесь персонал, рекомендації передбачені для надання додаткової підтримки персоналу у нашому специфічному середовищі.

### **ОСНОВНІ ЦІННОСТІ**

Під час роботи з Членами парламенту ми очікуємо від нашого персоналу поваги до таких основних цінностей:

- **Неупередженість:** надання однакових послуг Членам парламенту з різними політичними уподобаннями та належне виконання усіх обов'язків
- **Професіоналізм:** демонстрування високого рівня компетентності під час виконання усіх обов'язків та робота з Членами парламенту у відповідній манері
- **Швидке реагування:** надання послуг за високими стандартами для своєчасного задоволення потреб Членів парламенту
- **Чесність та достовірність:** робота з питаннями зі щирістю, відповідально та об'єктивно, а також відсутність намагань з використання будь-якого невідповідного впливу на нашу чи будь-чию іншу користь.

### **СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ**

#### ***Демонстрація наших основних цінностей***

#### **НЕУПЕРЕДЖЕНІСТЬ**

*Наш обов'язок:*

- Надавати рівноцінні послуги усім Членам парламенту та максимально забезпечувати існуючою практикою отримання ними однакових послуг за стандартами, обсягами та якістю
- Не виказувати упередженість у своїй роботі; наприклад, ми ніколи не повинні давати можливості для звинувачень нас у фаворитизмі до певних Членів парламенту або партій
- Ґрунтувати свої дії на чітких повноваженнях, сформульованих політикою та практикою Установи.

*Необхідно*

- Сумлінно працювати в інтересах усіх Членів парламенту
- Надавати об'єктивні, глибокі консультації, передбачені політикою та практикою

- установи
- Зберігати незалежність з тим, щоб усі Члени парламенту могли довіряти та покладатись на наші дії та консультації
- Чітко посилатись на свої повноваження під час укладання угоди з Членом парламенту. Консультуватись з керівником у разі невпевненості перед початком фактичних дій. Слід впевнитись у фіксації такої угоди та сповістити про це свого керівника та будь-якого обізнаного колегу
- Пропонувати рівноцінну інформацію та короткі брифінги усім Членам парламенту без огляду на партійну приналежність.

#### *Не можна*

- Сприяти або дискримінувати певних Членів парламенту
- Дозволяти будь-яким особистим політичним поглядам впливати на ваші дії або консультації
- Використовувати неупередженість як вибачення для ненадання послуги або підтримки, надання яких передбачалось би звичайною ввічливістю
- Укладати неформальні угоди або домовленості, на які у вас немає повноважень та/або які не фіксуються чи сповіщаються.

## **ПРОФЕСІОНАЛІЗМ**

#### *Ми повинні:*

- Працювати з Членами парламенту у професійній та дружній манері та прагнути досконалості відносно стандартів послуг, які ми їм надаємо
- Користуватись відповідною мовою при роботі з Членами парламенту, включаючи формули звернення
- Представляти себе у спосіб, що відповідає правилам Парламенту. Зокрема, ми очікуємо бачити наш персонал охайно та професійно вдягнутим
- Прикладати максимум зусиль для володіння усіма необхідними фактами при роботі з Членами парламенту, а у разі незнання відповіді на запитання ми повинні взяти на себе відповідальність з отримання її в найкоротший термін та передачі Члену парламенту протягом визначеного періоду часу
- Не «кивати на іншого» при надходженні питання або запиту; замість цього ми повинні провести вивчення та пересвідчитись у наданні належної відповіді на питання, навіть, якщо цим займаються інші відділи
- Вирішувати труднощі або конфлікти професійно та системно.

#### *Необхідно*

- Вивчати ситуацію перед наданням інформації та консультацій Членам парламенту
- Рішуче та стійко виказувати свою позицію щодо можливих і неможливих дій після отримання фактів
- Одягатись належним чином та з повагою до Членів парламенту та самого Парламенту
- Вирішувати конфлікти або непорозуміння конструктивно та без емоцій
- Поводитись з повагою до Членів парламенту, пам'ятаючи про той факт, що ви заслуговуєте на повагу у відповідь.

#### *Не можна*

- Поводитись неформально у формальних ситуаціях з Членами парламенту (наприклад, звертаючись до них на ім'я або жартувати недоречним чином)
- Користуватись невідповідною мовою (наприклад, лаятись) у розмові з Членами

- парламенту за будь-яких обставин
- Виказувати негативне ставлення, нав'язливість, негнучкість або відсутність зацікавленості
  - Реагувати на гнів емоційною поведінкою
  - Пропонувати рішення Членам парламенту, не порадившись з колегами щодо їх прийнятності або життєздатності
  - Прямо або непрямо критикувати колег або персонал.

## **ШВИДКЕ РЕАГУВАННЯ**

*Ми повинні:*

- Організувати безперервне надання якісних послуг Членам парламенту для забезпечення їхніх потреб
- Завжди намагатись стати у нагоді та робити усе можливе для надання послуг або вирішення проблем у разі звернення, навіть за відсутності очевидного рішення.

*Необхідно*

- Завжди бути корисними та намагатись своєчасно вирішувати проблему за можливості її вирішення
- Намагатись вийти за межі, передбачені штатними вимогами
- Намагатись завчасно передбачити потреби Членів парламенту та швидко їх задовольнити
- Міркувати «поза рамками» та радитись з колегами свого чи інших відділів – невеличка гра уяви часто приносить рішення проблеми, а за наявності сумнівів – консультиватись з керівником чи колегами.

*Не можна*

- Обіцяти те, чого не можете виконати
- Чекати на появу проблем, щоб узятись за їх вирішення
- Ухилитись від вирішення проблеми, тому що немає бажання на допомогу з нею.

## **ЧЕСНІСТЬ ТА ДОСТОВІРНІСТЬ**

*Ми повинні:*

- Бути чесними та відкритими, а у разі помилки повинні виправити її якнайскоріше
- Бути дуже скрупульозними у забезпеченні захисту будь-яких дій під час надання послуг Членам парламенту від впливу особистої вигоди чи переваги
- Завжди відноситись до приватної інформації про Членів парламенту як до важливої державної та конфіденційної інформації
- Приймати рішення на підставі відповідних правил, законів та наявних фактів ситуації
- Ніколи не шукати політичного впливу для власної вигоди чи вигоди інших осіб.

*Необхідно*

- Повністю та чесно наводити факти ситуації
- Впевнитись у тому, що державні кошти та ресурси, які ви застосовуєте при наданні послуг Членам парламенту, використовуються ефективно та відповідним чином
- Дотримуватись законодавства
- Ставитись до інформації про Членів парламенту як до важливої державної та зберігати її у таємниці
- Обережно ставитись до належного представлення установи та Членів парламенту у

розмовах з засобами масової інформації.

*Не можна*

- Свідомо вводити в оману Членів парламенту
- Без дозволу розголошувати особисту інформацію про Членів парламенту
- Приймати подарунки або знаки поваги, які обґрунтовано можуть розглядатись, як такі, що компрометують вашу незалежність або достовірність
- Намагатись впливати на Членів парламенту або діяти задля особистої вигоди (наприклад, ніколи не звертайтеся до Члену парламенту в особистих справах або питаннях кар'єри або для лобіювання підтримки бізнес-проекту поза рамками звичайних правил управління проекту).

## **ВИСНОВОК**

*Персонал Парламенту Ірландії пишається місцем своєї роботи.  
Ми пишаємось нашими цінностями та стандартами поведінки.  
Ми очікуємо від кожного їх дотримання та допомагаємо один  
одному всередині відділів та між відділами з метою  
надання найкращих послуг  
Членам Парламенту Ірландії.*