



Вопрос: ...Об установлении работникам обязанности вежливого обращения с клиентами и дисциплинарных взысканиях за ее нару...

**Вопрос:** Работодатель вправе применять дисциплинарные взыскания при неисполнении или ненадлежащем исполнении работником своих обязанностей (ст. 192 ТК РФ). Такие обязанности должны быть зафиксированы в трудовом договоре, должностной инструкции либо в локальных нормативных актах работодателя, а работник должен быть ознакомлен с ними под подпись (ст. 21, ч. 3 ст. 68 ТК РФ).

Вправе ли работодатель прописать в трудовом договоре обязанность работника вежливо и корректно обращаться с клиентами?

Вправе ли работодатель объявить работнику выговор за грубое обращение с клиентами, если обязанность вежливо общаться:

- предусмотрена в трудовом договоре;
- не предусмотрена ни в трудовом договоре, ни в других документах?

**Ответ:**

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПИСЬМО  
от 16 сентября 2016 г. N 14-2/В-888**

Департамент оплаты труда, трудовых отношений и социального партнерства Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации рассмотрел <...> и сообщает.

В соответствии с [Положением](#) о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. N 610, Минтруд России дает разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Мнение Минтруда России по вопросам, содержащимся в письме от 10 августа 2016 г. N 413-У, не является разъяснением и нормативным правовым актом.

КонсультантПлюс: примечание.

В тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду [статья 192](#) ТК РФ, а не статья 190.

В соответствии со [статьей 190](#) Трудового кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс) за совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

- 1) замечание;
- 2) выговор;
- 3) увольнение по соответствующим основаниям.

Трудовое законодательство Российской Федерации не дает определения трудовых обязанностей.

Основные права и обязанности работника приведены в [статье 21](#) Кодекса. Так, согласно [части 2 указанной статьи 21](#) работник обязан, в частности, добросовестно исполнять трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором; соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя, трудовую дисциплину.

Согласно [статье 189](#) Кодекса под дисциплиной труда понимается обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным трудовым законодательством и иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и закрепленным

---

по общему правилу в правилах внутреннего трудового распорядка.

Для отдельных категорий работников действуют уставы и положения о дисциплине, устанавливаемые федеральными законами ([часть 5 статьи 189](#) Кодекса).

Как следует из [статьи 189](#) Кодекса, в правилах внутреннего трудового распорядка или иных локальных нормативных актах, трудовых договорах работодатель вправе установить правила поведения работников внутри организации.

[Кодекс](#) не содержит положений, содержащих термин "вежливое обращение".

Вместе с тем полагаем: если в правилах внутреннего трудового распорядка, локальных нормативных актах или в трудовом договоре есть положения, предусматривающие недопустимость грубых, резких выражений при общении с коллегами или клиентами, то к работнику, нарушающему данные положения, работодатель может применить меры дисциплинарного воздействия.

Работник должен быть ознакомлен под роспись с правилами внутреннего трудового распорядка, иными локальными нормативными актами, непосредственно связанными с трудовой деятельностью ([статья 22](#) Кодекса).

[Часть 4 статьи 192](#) устанавливает требование, что при наложении дисциплинарного взыскания должны учитываться тяжесть совершенного проступка и обстоятельства, при которых он был совершен.

На основании [части 7 статьи 193](#) Кодекса работник вправе обжаловать дисциплинарное взыскание в государственную инспекцию труда и (или) органы по рассмотрению индивидуальных трудовых споров, в том числе в суд. Правомерность применения дисциплинарного взыскания устанавливается указанными органами.

Директор Департамента оплаты труда,  
трудовых отношений и социального партнерства  
Минтруда России  
М.С.МАСЛОВА

16.09.2016