

**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: в нижеследующем абзаце, возможно, имеется в виду ст. 192 ТК РФ, а не ст. 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