

**Кодекс этики и служебного поведения работников в бюджетном
учреждении Чувашской Республики
«Ибресинский психоневрологический интернат»
Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики**

**Кодекс этики и служебного поведения работников органов
управления социальной защиты населения и учреждений
социального обслуживания.**

Профессиональная этика – это одна из отраслей этической науки. Часто это понятие употребляется в значении некоего «кодекса морали» – свода правил, которыми руководствуются представители определенных профессий.

По одному из определений, профессиональная этика — это совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью.

Профессиональный этикет является важнейшей составной частью профессиональной этики работника учреждения социального обслуживания. Знание его является необходимым профессиональным качеством работника учреждения социального обслуживания.

Этикет работника учреждения социального обслуживания – это набор правил, которые способствуют успешной профессиональной деятельности.

Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.12.2013г. № 792 утвержден Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, а также содействие укреплению авторитета работника органа управления социальной защиты населения и работника учреждения социального обслуживания, повышению доверия граждан к органам управления социальной защиты населения и учреждениям социального обслуживания.

Каждый работник органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания должен следовать положениям Кодекса.

Знание и соблюдение работником учреждения социального обслуживания положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

Основные принципы и правила служебного поведения

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по оказанию социальных услуг;

Компетентность (профессионализм) является ценностью работника учреждения социального обслуживания и обеспечивает качественное оказание социальных услуг, решение социальных проблем обратившегося за помощью человека, определяет возможность быстрого профессионального роста, побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности, глубокого понимания ценностей социальной работы.

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника учреждения социального обслуживания;

Работник учреждения социального обслуживания в своей профессиональной деятельности исходит из того, что получатель социальных услуг является гражданином РФ, обладающим всей полнотой конституционных, гражданских и иных прав. Работник учреждения социального обслуживания полностью соблюдает требования законодательства, не допускает нарушения или ущемления прав получателя социальных услуг, при необходимости задействует все имеющиеся правовые механизмы защиты прав получателя социальных услуг в пределах своей компетенции

-осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения социального обслуживания;

Работник учреждения социального обслуживания в своей профессиональной деятельности не выходит за рамки полномочий учреждения, определенных договором учреждения с получателем социальных услуг, своих полномочий, определенных должностной инструкцией и иными нормативными правовыми актами. В случае необходимости задействует все имеющиеся правовые механизмы защиты прав получателя социальных услуг в пределах своей компетенции.

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

Работника учреждения социального обслуживания не позволяют вовлекать себя в любые действия, которые противоречат интересам получателя социальных услуг, ограничивают или ущемляют гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе или под давлением должностных лиц учреждения или иных должностных лиц.

- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в

поддержке клиентам, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

Социальные ресурсы распределяются исходя из принципа социальной справедливости. В первую очередь они предоставляются самым социально незащищенным, остро нуждающимся в социальной поддержке клиентам.

- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов;

Социальные услуги предоставляются в полном соответствии с предъявляемыми к ним санитарными требованиями, правилами техники безопасности и иными требованиями.

- соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

Работник учреждения социального обслуживания должен исключить влияние на профессиональную деятельность своих политических, религиозных и иных взглядов. Работник учреждения социального обслуживания не агитирует за политическую партию, не привлекает получателя социальных услуг к участию в политической партии, общественном движении.

- соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

- защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов социальных служб, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

Работник учреждения социального обслуживания должен быть корректен, вежлив, внимателен в общении с гражданами и должностными лицами.

Работник учреждения социального обслуживания уважает убеждения получателей социальных услуг, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, защищает и поддерживают их достоинство, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

Работник учреждения социального обслуживания никогда не проявляет, не способствует, не участвует в любой форме дискриминации получателя социальных услуг на основе расовых предрассудков или в связи с полом, возрастом, вероисповеданием, национальностью, семейным положением, политическими убеждениями, умственными или физическими недостатками, или по какому-либо другому признаку, или личностным

характеристикам, условиям, статусу. Цель работника учреждения социального обслуживания – всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;

- уважать права клиентов социальных служб, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

Соблюдение принципа защиты прав клиента обуславливают обязанность работника учреждения социального обслуживания в полном объеме информировать получателя социальных услуг, обратившегося за социальным обслуживанием, о его правах, обязанностях, правилах поведения, об услугах, тарифах и других вопросах, касающихся оказания социальных услуг, обо всех действиях, предпринимаемых для решения его проблем. Получатель социальных услуг имеет полное право знать обо всех действиях, которые предполагается предпринять, а также принимать активное участие в процессе принятия решения.

- соблюдать конфиденциальность информации о клиенте социальной службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

Сведения личного характера, ставшие известными при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну.

Конфиденциальной (доверительной, не подлежащей разглашению) информацией является все, что касается жизни, его личных качеств и проблем получателя социальных услуг.

Любая информация может быть передана только с письменного согласия получателя социальных услуг и только тем, кто имеет отношение к решению его проблем.

Работник учреждения социального обслуживания несет ответственность за необходимый уровень конфиденциальности при получении, сборе, обработке, переносе и сохранении письменной, автоматизированной или существующей в ином виде информации.

Нарушение конфиденциальности возможно только в условиях непосредственной опасности для получателя социальных услуг: для его жизни, здоровья, материального благополучия, психического состояния. При этом нарушение конфиденциальности должно сопровождаться предварительным извещением клиента о вынуждающих к этому условиях, об обязанностях и ответственности социального работника.

- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

Работник учреждения социального обслуживания не имеет права в своей профессиональной деятельности руководствоваться личными, финансовыми и иными интересами, использовать служебное положение для решения своих жилищных, финансовых и иных проблем.

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника органа управления социальной защиты населения или работника учреждения социального обслуживания, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

Поведение работника учреждения социального обслуживания не должно вызывать сомнения, как в отсутствии коррупционной составляющей, так и в выполнении должностных обязанностей в строгом соответствии с должностной инструкцией и общепринятыми этическими и моральными нормами. Работник учреждения социального обслуживания обязан предпринять исчерпывающие меры по предотвращению конфликтных ситуаций.

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

Ни при каких обстоятельствах работник учреждения социального обслуживания не использует служебное положение и сложившиеся деловые отношения с должностными лицами различного уровня и служащими учреждений в личных целях, а именно: для решения своих вопросов вне установленного порядка и процедуры.

- соблюдать установленные в государственном органе, органе местного самоуправления и учреждении социального обслуживания правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

Служебная информация предоставляется исключительно в рамках действующего законодательства и установленного в учреждении порядка. Публичные выступления проводятся только в пределах компетенции работника учреждения социального обслуживания с соблюдением всех норм действующего законодательства, в соответствии с установленным в учреждении порядком.

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе органа управления социальной защиты населения или учреждения социального обслуживания, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

При общении с представителями СМИ соблюдать требования делового этикета, быть корректными и вежливыми, предоставлять достоверную информацию в пределах своей компетенции и в соответствии с установленным в учреждении порядком.

- нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

Работник учреждения социального обслуживания лично несет ответственность за результаты своей деятельности, за качество, эффективность, своевременность и действенность социальной помощи и за ее последствия. Работник учреждения социального обслуживания несет ответственность перед своей профессией, повышая ее престиж и социальный статус в обществе.

- стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению клиентам необходимых социальных услуг.

Работники учреждений социального обслуживания:

- несут ответственность перед получателями социальных услуг за результаты своей деятельности.
- обязаны противодействовать проявлениям коррупции и принимать меры по предупреждению коррупции.
- должны принимать меры к тому, чтобы своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.
- несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

Этические правила служебного поведения работников

- работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.
- Должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с получателями социальных услуг и коллегами.

В служебном поведении работника учреждения социального обслуживания недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомερных, незаслуженных обвинений;
- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
- курение в служебных помещениях, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

Работнику БУ «Ибресинский ПНИ» не следует:

- давать получателям социальных услуг свой адрес;
- приглашать получателей социальных услуг к себе домой;
- продавать или покупать что-либо у получателя социальных услуг;
- одалживать получателю социальных услуг деньги.

В любом из перечисленных случаев, работнику необходимо поставить в известность своего непосредственного руководителя. Решения, противоречащие этим правилам, могут быть приняты только администрацией учреждения.

Ни при каких обстоятельствах работники БУ «Ибресинский ПНИ» не должны:

- использовать отношения с получателем социальных услуг в личных интересах;
- брать у получателей социальных услуг какие-либо вещи или деньги в долг;
- вовлекать в рабочий процесс получателей социальных услуг в личных интересах;
- вступать с получателями социальных услуг в сексуальные (личные) отношения;
- получать подарки, денежные вознаграждения;
- оказывать на получателя социальных услуг давление и выдавать свое мнение за выражение его воли.

Внешний вид работника учреждения социального обслуживания при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к учреждениям социального обслуживания, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Одежда и прическа работника учреждения социального обслуживания должна быть в приличном состоянии. Обувь должна быть вычищенной. Женщины должны использовать косметику умеренно. Очень яркая одежда, дорогие и многочисленные украшения также диссонируют с атмосферой, в которой должна осуществляться деятельность работника учреждения социального обслуживания. Дурной вкус в одежде и украшениях могут стать предметом молчаливой, но нелюбезной критики со стороны получателей социальных услуг.

Ответственность на нарушение Кодекса

Нарушение работником учреждения социального обслуживания положений Кодекса:

- подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушения положений Кодекса влечет применение к мер юридической ответственности.
- соблюдение работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях соответствующего работника
- подлежит обсуждению фактов несоблюдения требований к служебному поведению работника учреждения социального обслуживания, вносит предложения по защите прав и интересов получателей социальных услуг, а при необходимости о наложении на работника дисциплинарного взыскания.