

Государственное бюджетное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»

УТВЕРЖДЕН

приказом директора государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»

от «24» мая 2018г. № 67 - ОД



## **КОДЕКС этики и служебного поведения работников учреждения**

Салехард 2018 год

### ***Миссия учреждения***

Предоставление полного и качественного социального обслуживания, обеспечивающего достойный социальный статус каждому получателю социальных услуг здесь и сейчас. Создание условия для широкого общения, реализации личностного потенциала, удовлетворения повседневных жизненных потребностей людей - получателей социальных услуг, с опорой на профессиональное мастерство команды сотрудников учреждения, обладающих качествами личной ответственности, честности, добросовестности, уважения к человеку, а также на инновационные технологии, регулярно внедряемые в работу.

### ***Основы профессионального поведения***

- ❖ иметь хорошую профессиональную подготовку и знания, необходимые для работы;
- ❖ обладать достаточно высокой общей культурой, быть эрудированным человеком;
- ❖ владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;
- ❖ предвидеть последствия своих действий, не идти «на поводу» у получателей социальных услуг (граждан), твердо проводить в жизнь свою позицию;
- ❖ умело контактировать и располагать к себе пожилых людей, инвалидов (в том числе несовершеннолетних);
- ❖ обладать профессиональным тактом, способностью вызвать симпатию и доверие у людей, сохранять профессиональную тайну, быть деликатным во всех вопросах, в том числе затрагивающих интимные стороны жизни человека;
- ❖ обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам, избегать негативных проявлений в собственных оценках и действиях и, несмотря на возможные неудачи, уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаться спокойным, доброжелательным и внимательным к людям.

### ***Отношение работника к корпоративным ценностям учреждения***

Поддерживая корпоративные ценности, работник учреждения:

- ❖ признает ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей;

- ❖ демонстрирует уважение и доброжелательное отношение ко всем людям, и уважает убеждения своих получателей (граждан), их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;
- ❖ защищает и поддерживает достоинство человека, учитывает индивидуальность, интересы и социальные потребности своих получателей на основе построения толерантных отношений с ними;
- ❖ способствует достижению личного благосостояния и самостоятельности получателей, формирует и поддерживает в них уважительное отношение к правам и свободам других людей;
- ❖ уважает права своих получателей в принятии решений, гарантирует им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного получателя в конкретной ситуации;
- ❖ гарантирует защиту своим получателям в целях их безопасности, а также безопасности их социального окружения;
- ❖ осуществляет открытые и добросовестные отношения с органами власти, юридическими и физическими лицами;
- ❖ осуществляет деловые отношения с получателями и поставщиками товаров (работ, услуг), партнёрами;
- ❖ обеспечивает высокое качество оказываемых социальных услуг;
- ❖ осуществляет постоянный поиск путей повышения эффективности оказываемых услуг;
- ❖ руководствуется принципом равенства граждан независимо от их пола, возраста, расы, национальности, религиозной принадлежности, имущественного положения, рода занятий и иных имеющихся между ними различий;
- ❖ стремится в любой ситуации сохранять личное достоинство, быть образцом поведения, добропорядочности и честности;
- ❖ стремится избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения;
- ❖ стремится быть верным гражданскому и служебному долгу, добросовестно выполнять служебные обязанности;
- ❖ повышает престиж профессии;
- ❖ популяризирует здоровый образ жизни.

## 1. Общие положения Кодекса

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного учреждения Ямало - Ненецкого автономного округа «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард» (далее – Кодекс, учреждение, работник учреждения) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Принципы и нормы Кодекса, также основаны на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы и ценности социальной работы, связанные с реализацией работниками учреждения (представителями работников социальной сферы) своих профессиональных обязанностей.

1.3. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам учреждения.

1.4. Основной целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников, а также содействие укреплению авторитета работников и повышение доверия граждан к работникам учреждения.

1.5. Кодекс выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности работников учреждения.

1.6. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере социального обслуживания населения, уважительного отношения к учреждению в общественном сознании.

1.7. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

1.8. Каждый работник учреждения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника учреждения поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

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

1.10. Согласие с Кодексом и его профессиональное и личностное принятие являются своеобразным допуском к профессии работника сферы социального обслуживания (работника учреждения).

1.11. Работникам учреждения обеспечивается возможность изучения и соблюдения в профессиональной деятельности настоящего Кодекса. Текст настоящего Кодекса доводится до всех сотрудников.

1.12. Директор учреждения утверждает настоящий Кодекс, вносит в него изменения и дополнения.

1.13. Настоящий Кодекс вступает в силу с даты его утверждения директором учреждения.

## **2. Основные принципы и правила служебного поведения**

2.1. Основные принципы служебного поведения работников учреждения являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

### **2.2. Работники учреждения призваны:**

1) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению социального обслуживания;

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

3) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам получателей социальных услуг (далее – получатели, граждане) влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

4) соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке получателям, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

5) обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья граждан;

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

7) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

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

9) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

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

- 11) защищать и поддерживать человеческое достоинство граждан, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;
- 12) уважать права граждан, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного получателя в конкретной ситуации;
- 13) соблюдать конфиденциальность информации о получателях, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;
- 14) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника учреждения, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать его деятельность;
- 15) не использовать служебное положение при решении вопросов личного характера;
- 16) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;
- 17) нести личную ответственность за результаты своей деятельности;
- 18) стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждения по предоставлению получателям необходимых социальных услуг и помощи;
- 19) изучать, использовать, распространять и применять знания, умения и навыки в практике социальной работы;
- 20) постоянно повышать уровень своего профессионализма, поддерживать и расширять свою компетентность в целях повышения качества услуг, осуществляя при этом поиск и оценку новых подходов и практических методов в своей деятельности;
- 21) признавать рамки своей компетенции и не выходить за их пределы, в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения проблемы, ставить перед руководством вопрос о необходимости дальнейшего повышения своего профессионализма;
- 22) не использовать свои профессиональные знания навыки и умения, а также отношения с получателями (гражданами) в личных целях;
- 23) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции;
- 24) при осуществлении взаимодействия с работниками органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, работники учреждения должны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, должны способствовать формированию в субъекте Российской Федерации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.
- 25) служить примером честности, беспристрастности и справедливости.

### **3. Этические правила служебного поведения работников**

3.1. Работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

#### **3.2. В служебном поведении, работники:**

1) призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивному сотрудничеству друг с другом;

2) должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами;

3) внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность;

4) должны соблюдать Кодекс этики, утверждать ценности и правила, принципы и стандарты этического поведения, отстаивать, совершенствовать и популяризировать их;

5) должны повышать качество и эффективность социальных услуг, предоставляемых людям, развивать профессионализм социальной работы;

6) критически оценивать достигнутые в личной практической работе результаты, не преувеличивать свои профессиональные и личные возможности;

7) обязаны исходить из заботы об общих интересах учреждения и общности (единства) всего персонала, сохранять корпоративные ценности;

8) должны добросовестно выполнять свои должностные обязанности;

9) обязаны соблюдать требования законодательства Российской Федерации, Ямало - Ненецкого автономного округа, Устава учреждения, Правил внутреннего трудового распорядка, локальных нормативных актов и исполнять решения, приказы и поручения директора учреждения;

10) должны вести себя корректно, достойно, не допускать отклонений норм делового общения, принятых в учреждении.

#### **3.2.1. В служебном поведении работников не допустимы:**

1) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

2) любые формы дискриминации со стороны должностных лиц по отношению к другим работникам;

3) грубость, насилие или признаки насилия (физическое воздействие на человека), пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

4) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

5) использование любых видов привилегий и льгот отдельным работникам, кроме как на основании принятых в учреждении систем оплаты труда и мер социального характера, при обязательном обеспечении учреждением равных возможностей получения указанных привилегий и льгот;

б) курение в служебных помещениях, при посещении получателей на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

### 3.2.2. Ограничение использования служебного положения для работников:

1) не вправе использовать служебное положение в личных целях, включая использование имущества учреждения, в том числе:

- для получения подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц в обмен на оказание учреждением каких-либо услуг, осуществление либо неосуществление определенных действий, передачу конфиденциальной информации;

- не допускать проявлений бюрократизма, высокомерия, неуважительного отношения к законным просьбам и требованиям граждан;

- не допускать, чтобы политические и религиозные убеждения влияли на принятие решений, связанных с исполнением служебных обязанностей.

### 3.3. В этическом поведении по отношению к получателям (гражданам), которые пользуются социальными услугами учреждения, работники:

1) соблюдают принципы социальной работы в части касающейся получателей:

- принимают человека таким, как он есть;

- привлекают его к активной совместной работе;

- обеспечивают конфиденциальность информации и доступ к ней;

- несут ответственность за результаты своей работы с получателем;

- проявляют личную порядочность по отношению к нему;

2) ценят и уважают личные устремления, индивидуальные особенности, инициативу получателя к совместному с ними решению его проблем;

3) отдают приоритет поддержке основных интересов получателя, но при этом уважают и учитывают интерес других людей, в тех случаях, когда возникает конфликт интересов получателей или конфликт интересов получателя и действующего в России законодательства, предупреждают получателя о том, что его интересы и просьбы могут быть отвергнуты;

4) отвергают любые формы дискриминации, основанной на национальности, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, на умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках.

### 3.4. В этическом поведении между коллегами:

3.4.1. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом:

1) с уважением относиться друг к другу;

2) уважать различные мнения;

3) защищать друг друга от любых форм и видов давления со стороны получателей;

4) следовать советам и консультациям друг друга, если они служат интересам дела.



### 3.5. Руководители структурных подразделений:

- 1) содействуют установлению и поддержанию в коллективе здорового морально-психологического климата;
- 2) при определении объёма и характера работы руководствуются принципами справедливости, учёта личных и деловых качеств, квалификации и опыта работы подчинённых работников;
- 3) не допускают по отношению к подчинённым работникам необоснованных претензий, высокомерия, а также фактов грубости и бестактности;
- 4) проявляют заботу о подчинённых работниках, вникают в их проблемы и нужды, способствуют профессиональному и должностному росту работников;
- 5) оказывают поддержку и помощь молодым специалистам (с опытом работы до 3 лет) в приобретении профессиональных навыков.

### 3.6. В этическом поведении по отношению к взаимодействующим организациям, работники:

- 1) строят свои взаимоотношения на основе доброжелательности;
- 2) придерживаются своих обязательств, данных взаимодействующим организациям, и добиваются от этих организаций выполнения их собственных обязательств.

### 3.7. Формирование и развитие корпоративного стиля:

- 1) Корпоративный стиль учреждения формируется с учётом миссии, стратегических целей и задач учреждения в соответствии с основными принципами, правилами и нормами деловой этики;
- 2) Внешним элементом корпоративного стиля является корпоративная символика учреждения (эмблема, логотип, цветовые сочетания, бейджи и другие элементы), используемая для визуального восприятия окружающими работниками учреждения;
- 3) В одежде соблюдается деловой стиль, а также, разумная достаточность в использовании косметики, ювелирных изделий и иных украшений;
- 4) Корпоративный стиль является фактором формирования имиджа учреждения, стратегии развития его деятельности и связей с различными организациями, учреждениями, общественными объединениями и т.п.

### 3.8. Поддержание и укрепление работниками имиджа и репутации учреждения:

- 1) работники поддерживают сложившийся имидж учреждения и проводят целенаправленную работу по формированию его положительных черт в целях обеспечения реализации миссии, целей и задач учреждения;
- 2) работники заботятся о поддержании репутации учреждения, как организации с высокими этическими принципами, а также воздерживаются от действий, способных прямо или косвенно негативно отразиться на его репутации;
- 3) каждому заявителю о действиях, способных причинить вред имиджу и репутации учреждения, гарантируется конфиденциальность информации о факте его сообщения и отсутствие какого-то ни было преследования.

3.9. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

#### **4. Ответственность за нарушение Кодекса**

4.1. Нарушение работником положений Кодекса подлежит осуждению на заседании Совета трудового коллектива учреждения (далее – Совет).

4.2. Совет во взаимодействии с администрацией учреждения обсуждает факты несоблюдения требований к служебному поведению работника, вносит предложения по защите прав и интересов получателей, а при необходимости о наложении на работника дисциплинарного взыскания или мер воздействия, например таких, как:

- устное замечание;
- предупреждение о недопустимости неэтичного поведения;
- требование о публичном извинении.

4.3. Решения Совета учитываются при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях соответствующего работника.