

**ГБУСО «БУДЕННОВСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

**Кодекс этики и служебного
поведения работников ГБУСО
«Буденновский КЦСОН»**

Буденновск

Кодекс этики и служебного поведения работников центра 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 социального работника. Знание его является необходимым профессиональным качеством социального работника.

Этикет социального работника – 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 учреждений социального обслуживания для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения учреждений социального обслуживания, а также содействие укреплению авторитета работника учреждения социального обслуживания, повышению доверия граждан к учреждениям социального обслуживания.

Каждый работник учреждения социального обслуживания должен следовать положениям Кодекса.

Знание и соблюдение учреждения социального обслуживания 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 социальных работников 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;

Социальный работник в своей профессиональной деятельности исходит из того, что получатель социальных услуг является гражданином РФ, обладающим всей полнотой конституционных, гражданских и иных прав. Социальный работник 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;

Социальный работник 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;

Социальный работник не позволяет 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 малоимущим и малообеспеченным гражданам.

-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;

Социальный работник должен исключить влияние на профессиональную деятельность своих политических, религиозных и иных взглядов. Социальный работник 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;

Социальный работник должен быть корректен, вежлив, внимателен в общении с гражданами и должностными лицами.

Социальный работник уважает убеждения получателей социальных услуг, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, защищает и поддерживает их достоинство, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

Социальный работник 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 социального работника – 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 социального работника в полном объеме информировать получателя социальных услуг, обратившегося за социальным обслуживанием, о его правах, обязанностях, правилах поведения, о 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.

Социальный работник 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;

Социальный работник 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 учреждения социального обслуживания, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

Поведение социального работника 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. Социальный работник 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 социальный работник 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 социального работника 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;

Социальный работник лично несет ответственность за результаты своей деятельности, за качество, эффективность, своевременность и действенность социальной помощи и за ее последствия. Социальный работник 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.

Этические правила служебного поведения работников

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 неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
- курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

Социальным работникам Буденновского КЦСОН не следует:

- давать получателям социальных услуг свой адрес;
- приглашать получателей социальных услуг к себе домой;
- продавать или покупать что-либо у получателя социальных услуг;
- обслуживать получателя социальных услуг в случае завещания им в пользу работника жилплощади, денежных вкладов и др.;
- одалживать получателю социальных услуг деньги.

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

. Ни при каких обстоятельствах социальные работники Буденновского КЦСОН 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 своих детей, родственников, друзей;
- 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 социального работника должна быть в приличном состоянии. Обувь должна быть вычищенной. Костюм и прическа должны быть к месту и времени, так как в большинстве своем подопечными социальных работников являются люди малоимущие, пожилые, одежда и прическа не должны обращать на себя внимания. Женщины должны использовать косметику умеренно. Очень яркая одежда, дорогие и многочисленные украшения также диссонируют с атмосферой, в которой должна осуществляться деятельность социальных работников. Дурной вкус в одежде и украшениях могут стать предметом молчаливой, но неллицеприятной критики со стороны получателей социальных услуг.