

«УТВЕРЖДЕНО»



Директор ГКУ СО
СРЦН «Гармония»

И.В. Каюмова

КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ ГКУ СО «ТОЛЬЯТТИНСКИЙ СРЦН «ГАРМОНИЯ»

I. Общие положения

1.1. Настоящий кодекс профессиональной этики ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония» (далее - Кодекс) представляет собой свод основных базовых ценностей, норм и принципов, которыми руководствуются работники ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония» (далее – Работник) при исполнении своих профессиональных обязанностей.

С целью повышения и поддержания высокого стандарта профессиональной деятельности, положениями настоящего Кодекса надлежит руководствоваться всем работникам независимо от занимаемой должности.

Правовую основу Кодекса составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и иных федеральных органов государственной власти, нормативные и нормативные правовые акты Самарской области.

1.2. Целью настоящего Кодекса является содействие воплощению идей гуманизма, нравственности, милосердия и социальной справедливости в профессиональной деятельности Работников.

1.3. Кодекс:

а) служит основой для формирования должной морали в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, уважительного отношения к учреждениям социального обслуживания в общественном сознании;

б) выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности.

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

Основная задача настоящего Кодекса - обеспечение регулирования и контроля поведения, отношений и действий Работника в различных профессиональных ситуациях.

Настоящий Кодекс выполняет следующие функции:

- а) адаптация профессионально-этической системы к особенностям профессионального сознания специалистов и нуждам профессиональной практики;
- б) содействие формированию ценностно-этической основы профессиональной деятельности;
- в) обеспечение гарантий осуществления прав клиентов;
- г) обеспечение определенной свободы действий для решения поставленных задач в рамках профессионально-этической системы;
- д) содействие повышению профессионального авторитета социальной работы в обществе.

Соблюдение требований настоящего Кодекса Работником - необходимое условие результативности его повседневной практической деятельности.

1.5. Положения настоящего Кодекса являются составной частью должностных обязанностей работников.

II. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе

Для целей настоящего Кодекса используются следующие понятия:

1) **Профессиональная этика** – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.

2) **социальная защита** - деятельность государства по воплощению в жизнь целей и приоритетных задач социальной политики, по реализации совокупности законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий, обеспечивающих каждому члену общества соблюдение важнейших социальных прав;

3) **социальная работа** - профессиональная деятельность по организации помощи и взаимопомощи людям и группам, попавшим в трудную жизненную ситуацию;

4) **клиент** – несовершеннолетние от 3 до 18 лет, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации.

5) **личная материальная выгода** - экономическая выгода, которая может быть получена Работником, его близкими родственниками в результате использования или превышения должностных полномочий, а также незаконных

действий в интересах третьих лиц с целью получения от них вознаграждения и, которую можно определить в качестве дохода в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации;

6) личная нематериальная выгода - заинтересованность Работника, его близких родственников в получении нематериальных благ и нематериальных преимуществ, которая может выражаться в достижении очевидных личных целей;

7) конфликт интересов - ситуация, при которой возникает противоречие между заинтересованностью Работника в получении личной материальной или личной нематериальной выгоды и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, что может повлиять на надлежащее исполнение работником должностных обязанностей;

8) коррупция - злоупотребление должностными полномочиями, дача взятки, получение взятки либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства, отдельных граждан в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица;

9) конфиденциальная информация - документированная информация на любом носителе, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе персональные данные граждан Российской Федерации, которая стала известна Работнику в связи с исполнением должностных обязанностей.

III. Основные принципы профессиональной этики Работника

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. В основе профессиональной этики лежат определенные нормы, требования и принципы.

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы дают конкретному работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п. Порядок рассматриваемых этических принципов не обуславливается их значимостью.

Деятельность Работника основывается на следующих принципах профессиональной этики:

1) законность

Работник при исполнении своих должностных обязанностей, обязан неукоснительно соблюдать букву и дух законов. Все правовые нормы имеют

свой нравственный смысл, каждый правовой акт имеет свою нравственную ценность. Этот принцип требует верховенства Конституции РФ, федеральных законов над иными нормативно-правовыми актами, положениями и инструкциями. Для работников должно стать правилом, что неисполнение, попрание закона не только противоправно, но и глубоко аморально.

2) приоритет прав и интересов клиентов, установленных законодательством

Работники признают ценность каждого человека (клиента) и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека (клиента) не препятствовали реализации интересов и прав других людей или групп.

Работники:

а) уважают основные права человека (клиента), указанные во Всеобщей Декларации ООН по правам человека, Конвенции о правах ребенка и других нормативных документах;

б) демонстрируют уважение и доброжелательное отношение ко всем людям и уважают убеждения своих клиентов, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;

в) защищают и поддерживают их достоинства, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности своих клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

г) формируют и поддерживают в клиентах уважительное отношение к правам и свободам других людей;

д) уважают права своих клиентов в принятии решений; гарантируют законным представителям клиента непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

е) гарантируют защиту своим клиентам в целях их безопасности, а также безопасности их социального окружения.

3) профессионализм

Профессионализм обеспечивает качественное решение социальных проблем обратившегося за помощью человека (клиента).

Работники:

а) изучают, используют, распространяют и применяют знания, умения и навыки на практике, при исполнении своих должностных обязанностей;

б) постоянно повышают уровень своего профессионализма, поддерживают и расширяют свою компетентность в целях повышения качества услуг, осуществляя при этом поиск и оценку новых подходов и практических методов в своей деятельности;

в) участвуют в научном поиске источников и причин социальной дезадаптации несовершеннолетних, их беспризорности и безнадзорности, определяют пути их предупреждения и преодоления;

г) обеспечивает своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи клиентам в решении вопросов, связанных с выходом из трудной жизненной ситуации;

д) принимают участие в образовательном процессе совместно со своими коллегами, публикуют свой опыт разрешения конкретных социальных проблем клиентов или ситуаций на основе соблюдения принципа конфиденциальности;

е) признают рамки своей компетентности и не выходят за их пределы в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения проблемы; ставят перед руководством вопрос о необходимости дальнейшего повышения своего профессионализма.

Специалисты учреждения не имеют права использовать свои профессиональные знания, навыки и умения, а также отношения с клиентом в личных целях.

4) социальная справедливость и гуманизм

Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной работы, которые предполагают: справедливое распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека; доброжелательное отношение к нему работника, воплощается в требованиях к его поведению (вежливость, тактичность, скромность и чуткость).

Работники:

а) выявляют и адекватно реагируют в пределах своей компетенции на социальные условия, которые приводят к социальным противоречиям, трудностям и страданиям клиентов или препятствуют их облегчению; в меру своих возможностей и уровня профессиональной деятельности способствуют справедливому удовлетворению социальных потребностей клиентов;

б) соблюдают социальную справедливость и равноправно распределяют социальные ресурсы и проводят работу;

в) защищают и поддерживают их достоинство, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности своих клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

г) способствуют достижению самостоятельности клиентов, формируют и поддерживают в них уважительное отношение к правам и свободам других людей;

д) уважают права своих клиентов в принятии решений; гарантируют клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

е) гарантируют защиту своим клиентам в целях их безопасности, а также безопасности их социального окружения.

ж) ведет практическую работу, направленную на решение вопроса, связанного с выходом из трудной жизненной ситуации, на развитие возможностей клиента, помогает отдельным личностям, семьям, группам, сообществам в их стремлении к разрешению социальных проблем своими силами, способствует укреплению его позитивной самореализации, самостоятельности выбора, мотивации на саморазвитие в целях улучшения социального благосостояния и социально-

психологического самочувствия клиента.

5) добросовестность

Работник обязан выполнять свои должностные обязанности с должной тщательностью, внимательностью, оперативностью и надлежащим использованием своих способностей. Принцип добросовестности подразумевает усердное и ответственное отношение работника к своей работе, но не должен трактоваться как гарантия безошибочности в его деятельности.

6) соблюдение требований законодательства о конфиденциальной информации

С учетом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении органов социальной защиты населения Самарской области, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством.

Работник при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, включая персональные данные граждан Российской Федерации, обязан соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Работник получает доступ только к той конфиденциальной информации, которая ему необходима для качественного исполнения им должностных обязанностей.

Работник не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

7) Эффективность и экономность управления финансовыми средствами, материально-техническими и иными ресурсами

Осуществляя свои должностные полномочия, Работник должен управлять с пользой, эффективно и экономно вверенными ему финансовыми средствами, имуществом, материально-техническими и иными ресурсами, которые не могут им использоваться для личных целей.

Исходя из необходимости строгого соблюдения требований Федерального закона от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» и в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, работникам системы

социальной защиты населения Самарской области запрещается:

- при проведении процедур размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд вступать в какие-либо переговоры с потенциальными участниками размещения заказов;
- создавать какими-либо действиями преимущественные условия для определенного круга участников размещения заказов, в том числе для близких родственников должностных лиц и работников системы социальной защиты населения Самарской области;
- использовать должностное положение вопреки законным интересам системы социальной защиты населения Самарской области и государства в целом в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

8) информирование

Работник обязан информировать законного представителя клиента обо всех действиях, предпринимаемых им для решения его проблемы.

Работник несет ответственность за полноту, качество и своевременность предоставления клиенту всей необходимой для него информации. Работники должны предупреждать возникновение ситуации конфликта интересов, которые могут влиять на их профессиональную тактичность, на успешность решения социальных проблем клиента, обратившегося за помощью.

Если такой конфликт возникает, он должен объявить об этом и принять необходимые меры, гарантируя, что это не принесет ущерб профессиональным отношениям. Работники должны помогать отдельному человеку (клиенту), семьям находить пути для взаимоприемлемого решения возникающих проблем или согласования и уравнивания конфликтующих или конкурирующих потребностей и интересов.

9) ответственность

Работники, занимаясь решением конкретных проблем клиента, несут личную ответственность за результаты своей деятельности за качество и эффективность, своевременность и действенность социальной помощи и за ее последствия. Работники призваны не только выявить источники и причины социальной дезадаптации клиентов, их беспризорности и безнадзорности, но и помочь восстановить утраченные контакты и связи с семьей, внутри семьи и способствовать восстановлению социального статуса клиентов в коллективе сверстников, по месту учебы, снизившийся в силу ряда объективных или субъективных причин.

IV. Основные этические ценности Работника

Профессиональные ценности Работника включают: уважение личности и признание самооценности каждого клиента; умение понимать его социальную природу; непредвзятое и не осуждающее отношение к клиенту, уважение права клиента на самоопределение, уважение доверия клиента, полное

информирование и неразглашение информации, уважение к личному достоинству, коммуникативная культура, эмпатия (сопереживание человеку), внимательность к собеседнику.

В профессиональные ценности Работника также входят:

а) ценности, отражающие альтруистический характер деятельности - помощь другому, нуждающемуся в поддержке, слабо защищенному человеку;

б) ценности этической ответственности перед профессией - отстаивание и защита достоинства и целостности профессии, развитие этических норм, знаний и миссии социальной работы;

в) ценности, связанные с потребностью самореализации, самоутверждения и самосовершенствования личности работника, достижение профессионализма в деятельности.

V. Стандарты этического поведения

Стандарты этического поведения специалистов учреждения определяют нормы их профессиональной деятельности в соответствии с этическими ценностями, принципами и правилами социальной работы.

Этическое поведение по отношению к профессии

Работники:

а) соблюдают Кодекс этики;

б) повышают качество и эффективность социальной работы;

в) повышают статус социальной работы и укрепляют веру в ее необходимость;

г) принимают участие и поощряют других к творческому поиску новых подходов, технологий, методов и методик социальной работы;

д) в доступной форме представляет информацию окружающим о деятельности работников Учреждения.

Этическое поведение по отношению к клиентам

Работники:

а) соблюдают принципы социальной работы при взаимодействии с клиентом;

б) ценят и уважают личные стремления, индивидуальные особенности, инициативу и творческий подход клиентом к совместным с ним решению его проблемы; оказывают помощь клиенту с целью восстановления их собственных потенциальных возможностей с соблюдением в равной степени прав других людей и социальных групп;

в) отдают приоритет поддержке интересов клиентов, но при этом уважают и учитывают интересы других людей;

г) отвергать любые формы дискриминации, основанной на вероисповедании, политических взглядах, семейном статусе и других персональных характеристиках.

Этическое поведение по отношению к коллегам

Работники:

а) с уважением относятся к коллегам вне зависимости от их специальности и специализации, уровня профессиональной подготовки и стажа практической работы;

б) уважают различные мнения и подходы коллег, принимая на себя ответственность за справедливость своей критики в их адрес;

в) защищают своих коллег от любых форм и видов давления со стороны клиентов, руководства, государственных организаций или общественных объединений в тех случаях, когда такое воздействие необоснованно;

г) следуют советам и консультациям коллег, наставников, если они служат интересам дела.

Этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям

Работники:

а) строят свои взаимоотношения с другими организациями на основе доброжелательности, ориентированности на интересы клиентов, с учетом возможностей и назначения этих организаций;

б) придерживаются своих обязательств, данных взаимодействующим организациям, и добиваются от этих организаций выполнения их собственных обязательств при использовании их ресурсов на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены;

в) развивают командные, межинституциональные и межведомственные формы социальной работы, оберегают рабочую атмосферу в коллективах и командах, поддерживая приемлемые условия для деятельности каждого сотрудника.

VI. Общие принципы и правила поведения во время исполнения Работником должностных обязанностей

Полностью осознавая свою социальную роль и ответственность перед государством, обществом и гражданами, Работник призван:

1) добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы системы социальной защиты населения Самарской области и реализации возложенных на него задач;

2) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работников по социальному обслуживанию клиентов;

3) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;

4) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

5) исключать действия, связанные с возможностью приобретения личной

материальной или личной нематериальной выгоды, или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6) быть корректным, внимательным, доброжелательным и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными;

7) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

8) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей;

9) создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд;

10) не допускать поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету органов социальной защиты населения Самарской области;

11) придерживаться правил делового поведения и связанных с осуществлением возложенных на него социальных функций этических норм; поддерживать порядок на рабочем месте.

Работник не имеет права:

1) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

2) во время исполнения должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом;

3) использовать в личных целях полученную от клиента (о клиенте) информацию.

В служебном поведении Работник воздерживается от:

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

б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

г) курения в местах, где курение запрещено.

VII. Конфликт интересов

В целях недопущения возникновения конфликта интересов в Учреждении Работник обязан:

- воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;
- действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;
- доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от Работника информацию, то работнику следует обратиться к вышестоящему руководителю или в исполнительный орган государственной власти Самарской области в сфере социальной защиты населения, которые имеют право инициировать или провести проверку поступившей информации.

VIII. Обращение с вверенными финансовыми средствами, материально-техническими и иными ресурсами

Осуществляя свои должностные полномочия, Работник должен управлять с пользой, эффективно и экономно вверенными ему финансовыми средствами, имуществом, материально-техническими и иными ресурсами, которые не могут им использоваться для личных целей.

Исходя из необходимости строгого соблюдения требований Федерального закона от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" и в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, работникам запрещается:

- при проведении процедур размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд вступать в какие-либо переговоры с потенциальными участниками размещения заказов;
- создавать какими-либо действиями преимущественные условия для определенного круга участников размещения заказов, в том числе для близких родственников должностных лиц и работников системы социальной защиты населения Самарской области;
- использовать должностное положение вопреки законным интересам системы социальной защиты населения Самарской области и государства в целом в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

VIII. Внешний вид Работника

Внешний вид Работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий труда и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам, учреждениям, соответствовать стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

IX. Заключительные положения

Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящим Кодексом, являются обязательными при проведении аттестации, включении в резерв кадров, назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложения дисциплинарного взыскания.

Нарушение работником учреждения положений Кодекса подлежит осуждению на заседании общественного (попечительского) совета учреждения (далее - Совет).

Совет во взаимодействии с администрацией учреждения обсуждает факты несоблюдения требований к служебному поведению работника учреждения, вносит предложения по защите прав и интересов клиентов, а при необходимости о наложении на работника дисциплинарного взыскания.