



Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Екатеринбурга»



УТВЕРЖДЕНО

Директор ГАУ «КЦСОН

Ленинского района г. Екатеринбурга»

Н.М. Луначева

Приказ от 04.06.2018 2018 г. № 12

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК ГАУ «КЦСОН

Ленинского района г. Екатеринбурга»

О.Н.Баженова

Протокол от 04.06.2018 2018 г. № 58

**Кодекс этики и служебного поведения
работников государственного автономного учреждения социального
обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Ленинского района
города Екатеринбурга»**

Утвержден приказом от 1 декабря 2014 г. № 115

Новая редакция

Екатеринбург
2018



Содержание

1	Назначение и область применения Кодекса.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Цели и задачи Кодекса.....	3
4	Ценности учреждения.....	4
5	Общие обязанности сотрудников учреждения.....	4
	5.1. Регулирование взаимоотношений с владельцами, и учредителями.....	6
	5.2. Регулирование взаимоотношений между администрацией и работниками.....	6
	5.3. Регулирование взаимоотношений с клиентами, пользователями, потребителями.....	7
	5.4. Регулирование взаимоотношений с конкурентами.....	8
	5.5. Регулирование взаимоотношений с поставщиками, партнерами и союзами.....	8
	5.6. Регулирование взаимоотношений с правительством.....	8
	5.7. Регулирование взаимоотношений с населением и общественностью.....	8
	5.8. Регулирование взаимоотношений с окружающей средой.....	8
6	Разрешение конфликтных ситуаций.....	8
7	Антикоррупционное поведение.....	9
8	Ответственность за неисполнение кодекса.....	9
9	Изменение и дополнение кодекса.....	9



1. Назначение и область применения Кодекса

Кодекс поведения (далее - Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга» (далее Учреждения).

Кодекс Учреждения разработан на основе Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2013 г. N 792, а также в соответствии с международным стандартом IQNet SR10, Уставом учреждения, Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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.

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

2. Нормативные ссылки

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 3 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г. N 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области";
- Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Устав государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга»;
- Международный стандарт IQNet SR10 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования».

3. Цели и задачи Кодекса

Целью Кодекса является установление этических норм и правил поведения работников Учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников Учреждения, а также содействие укреплению авторитета работника Учреждения, повышению доверия граждан к учреждениям социального обслуживания.

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 Учреждения.



4. Ценности Учреждения

Человеческое достоинство и толерантность.

Работники Учреждения признают 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 или групп.

Социальная справедливость и гуманизм.

Социальная справедливость и гуманизм предполагают справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека:

- создание и соблюдение равных гарантированных возможностей использования потенциала Учреждения;

- обеспечение равных прав и возможностей их реализации при взаимодействии граждан с Учреждением.

Компетентность.

Компетентность (профессионализм) является ценностью Учреждения, которая обеспечивает качественное решение социальных проблем человека, социума, социальной среды в целом:

- обеспечивает принадлежность специалистов Учреждения к профессиональной группе;
- определяет возможность их быстрого профессионального роста, привлечения для решения поставленных целей и задач;

- побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности.

Социальная активность, мобильность и гибкость

Социальная активность, мобильность и гибкость является ценностью Учреждения и предполагает взаимосвязанную деятельность специалистов Учреждения с гражданами.

5. Общие обязанности работников Учреждения

В своей деятельности работникам Учреждения следует помнить о целях учреждения:

- формирование эффективной модели взаимодействия;
- разработка и внедрение эффективных социальных технологий;
- популяризация семейных ценностей и формирование культуры семейных отношений;

преодоление социальных барьеров;

- формирование активной жизненной позиции, мотивации на преодоление социального неблагополучия;
- повышение кадрового потенциала, формирование эффективной корпоративной культуры;
- популяризация миссии, деятельности учреждения по развитию дружественной социальной среды;

- повышение эффективности профилактики раннего выявления социального неблагополучия;
- повышение качества жизни и развитие ассортимента социально-значимых услуг населению.

Работники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

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

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

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;



- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам потребителя влиянию отдельных должностных лиц;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке получателей социальных услуг, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;
- 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;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей сотрудника Учреждения, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;
- 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;
- соблюдать установленные в государственном органе, органе местного самоуправления и учреждении социального обслуживания правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;
- нести личную ответственность за результаты своей деятельности;
- стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению потребителям необходимых услуг в сфере социального обслуживания.

Работники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания населения, нормативные правовые акты Правительства Свердловской области, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также другие локальные акты Учреждения.

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

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

5.1 Регулирование взаимоотношений с владельцами и учредителями

Учредителем и собственником имущества Учреждения является Свердловская область. Функции и полномочия Учредителя в случае, если иное не установлено нормативными правовыми актами Свердловской области, осуществляются Министерством социальной политики Свердловской области.



Работники Учреждения не вправе отказаться от выполнения государственного задания, формируемого и утверждаемого Министерством социальной политики Свердловской области, в порядке, определяемом Правительством Свердловской области.

Работники Учреждения должны соблюдать честность, дисциплину и лояльность по отношению к интересам Министерства социальной политики Свердловской области.

5.2 Регулирование взаимоотношений между администрацией и работниками

Администрация Учреждения призвана:

- а) принимать меры по предотвращению и урегулированию внешних и внутренних конфликтов интересов;
- б) принимать меры по предупреждению коррупции;
- в) не допускать случаев принуждения подчиненных сотрудников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

Администрация Учреждения должна принимать меры к тому, чтобы своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

Администрация Учреждения несет ответственность за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если она не приняла мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

Администрация Учреждения должна уважать частную жизнь работников, не допускать какого-либо вмешательства в нее.

Работники Учреждения должны уважительно относиться к решениям и действиям администрации Учреждения.

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

5.3 Регулирование взаимоотношений с клиентами, пользователями, потребителями социальных услуг

Работники Учреждения несут ответственность перед потребителями социальных услуг и перед обществом за результаты своей деятельности.

Работникам Учреждения 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.

В поведении работника Учреждения 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;
- грубость, 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, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами;
- физическое и психологическое насилие.

В отношении потребителей социальных услуг работникам Учреждения следует:

- соблюдать конфиденциальность информации о клиенте, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения



нераспространения полученных сведений доверительного характера;

- защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;
- уважать права потребителей, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного потребителя в конкретной ситуации;
- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья потребителей.

5.4 Регулирование взаимоотношений с конкурентами

Работники Учреждения должны уважать права конкурентов, избегать распространения ложной или вводящей в заблуждение информации о своих конкурентах.

5.5 Регулирование взаимоотношений с поставщиками, партнерами и союзами

Учреждение должно с особым вниманием относиться к прямым поставщикам.

Учреждение должно заключать и исполнять договоры согласно принципам открытости, достоверности, надежности и добросовестности. Договоры должны выполняться в соответствии с содержащимися в них условиями.

Учреждение должно разработать механизмы для сохранения надлежащей конфиденциальности в отношениях с поставщиками, партнерами и союзами, а также уважать конфиденциальность их информации.

5.6 Регулирование взаимоотношений с Правительством Свердловской области

Работники должны поддерживать отношения открытости и сотрудничества с государственными органами.

Учреждение должно соблюдать трудовой и другие кодексы РФ, законодательство РФ, а также выполнять налоговые обязательства.

5.7 Регулирование взаимоотношений с населением и общественностью

Работники Учреждения своей деятельностью должны вносить вклад в устойчивое развитие общества.

Учреждение своей деятельностью должно приносить пользу обществу в части занятости и благосостояния населения.

Работники Учреждения должны уважительно относиться к культурному наследию и культуре.

Работники Учреждения должны 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.

5.8 Отношение работников к государственному имуществу, имуществу потребителей услуг и топливно-энергетическим ресурсам

Работники Учреждения не должны допускать порчи имущества.

Работники Учреждения должны бережно и эффективно использовать топливно-энергетические ресурсы.



6. Разрешение конфликтных ситуаций

При разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе деятельности, следует руководствоваться законодательством Российской Федерации, Уставом учреждения и иными нормативными документами.

Работники Учреждения не должны допускать поведения, которое привело бы к конфликтной ситуации.

В случае возникновения конфликтной ситуации, прежде всего, следует искать компромиссы, разрешить ее посредством переговоров, посредничества, примирения, арбитража, судебного разбирательства, обращения к региональным органам или соглашениям либо иными мирными средствами по своему выбору.

7. Антикоррупционное поведение

Работники Учреждения обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

8. Ответственность за неисполнение Кодекса

Нарушение работником Учреждения Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, при необходимости наложения на работника дисциплинарного взыскания, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

Соблюдение работником Кодекса учитывается при проведении аттестаций, продвижении по службе и поощрениях соответствующего работника.

Нарушение работником положений Кодекса подлежит обсуждению в трудовом коллективе.

9. Изменение и дополнение Кодекса

Кодекс может быть изменен или дополнен в соответствии с приказом директора Учреждения. Вопросы об изменении и дополнении Кодекса обсуждаются на совещаниях по качеству и социальной ответственности.

Приложение №1
К Кодексу этики и служебного
поведения работников
государственного автономного
учреждения социального
обслуживания Свердловской
области «Комплексный центр
социального обслуживания
населения Ленинского района
города Екатеринбурга»,
утвержденного Приказом № 12
от 04 июня 2018г

Правила служебного поведения
работников ГАУ «КЦСОН Ленинского района
г. Екатеринбурга»

При выполнении своих должностных обязанностей, оказании социальных услуг, общении с коллегами, получателями социальных услуг и иными лицами работники Учреждения обязаны соблюдать следующие правила служебного поведения:

1. Быть сдержанными, воздерживаться от излишней эмоциональности и жестикуляции, громкого голоса;
2. При выходе из кабинета/комнаты дверь закрывать мягко, избегая ее захлопывания;
3. Не поворачиваться спиной к собеседнику или к кому-либо, находящемуся поблизости;
4. Не обсуждать с получателями социальных услуг тем, касающихся политики, религии, национальности, гражданства, имущественного положения; избегать высказывания своего мнения по указанным темам;
5. Не передавать коллегам, получателям социальных услуг, иным лицам, информацию, которая стала известна при выполнении своих должностных обязанностей (в том числе при участии в оперативных совещаниях, получении корреспонденции Учреждения, проведении опросов, анкетирований, получение устных сообщений и т.д.) за исключением случаев, когда передача информации санкционирована непосредственным руководителем;
6. Быть пунктуальным, соблюдать правила внутреннего распорядка, соблюдать график оказания социальных услуг;
7. В случае отсутствия на рабочем месте, закрывать кабинеты для предотвращения доступа в них посторонних лиц;
8. При оказании социальных услуг избегать тем о своей семье, знакомых, коллегах и должностных лицах, избегать сравнения получателя социальных услуг, его проблем и жизненного опыта с другими людьми (в том числе со своей семьей, знакомыми, должностными лицами и т.д.);
9. Воздерживаться от разговоров в рабочее время на темы, не относящиеся к выполнению должностных обязанностей (в том числе и по мобильному телефону);
10. Иметь опрятный внешний вид;
11. При общении с получателями социальных услуг, коллегами и иными лицами быть вежливым, доброжелательным, терпеливым.