УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ
«КЦСОН Таборинского района»
_____ Е.В. Зайцева.
«20» апреля 2016

Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»

Дата введения: «20» апреля 2016г.

С.Таборы
2016

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 ГАУ «КЦСОН «Таборинского района»	4
	5.1. Регулирование взаимоотношений с владельцами, акционерами и учредителями	5
	5.2. Регулирование взаимоотношений между администрацией и сотрудниками	6
	5.3. Регулирование взаимоотношений с клиентами, пользователями, потребителями	6
	5.4. Регулирование взаимоотношений с конкурентами	7
	5.5. Регулирование взаимоотношений с поставщиками, партнерами и союзами	7
	5.6. Регулирование взаимоотношений с правительством	7
	5.7. Регулирование взаимоотношений с населением и общественностью	7
	5.8. Регулирование взаимоотношений с окружающей средой	7
6	Разрешение конфликтных ситуаций	8
7	Антикоррупционное поведение	8
8	Ответственность за неисполнение кодекса	8
9	Изменение и дополнение кодекса	8

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 сотрудникам Государственного автономного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района» (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 IQNetSR10, Уставом ГАУ «КЦСОН «Таборинского района», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Каждый сотрудникУчреждения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от сотрудника Учреждения поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

Знание и соблюдение сотрудником 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»;
- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Устав ГАУ «КЦСОН «Таборинского района»
- Международный стандарт IQNet SR10 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования».

3. Цели и задачи Кодекса

Целью Кодекса является установление этических норм и правил поведения сотрудников Учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения сотрудников Учреждения, а также содействие укреплению авторитета сотрудника 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

Специалисты 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 сотрудников Учреждения

В своей деятельности сотрудникам Учреждения следует помнить о целях учреждения:

- разработка и внедрение эффективных социальных технологий;
- формирование культуры семейных отношений;
- мотивации на преодоление социального неблагополучия;
- повышение кадрового потенциала;
- повышение эффективности профилактики раннего выявления социального неблагополучия;

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

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;

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

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

– 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;

– 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;

– нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

Сотрудники 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.

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

Внешний вид сотрудника 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, акционерами 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.

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

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

5.2 Регулирование взаимоотношений между администрацией и сотрудниками

Администрация Учреждения призвана:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию внешних и внутренних конфликтов интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

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 сотрудников, 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 сотрудников, не допускать какого-либо вмешательства в нее.

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

Сотрудники 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

Сотрудники Учреждения несут ответственность перед потребителями социальных служб и перед обществом за результаты своей деятельности.

Сотрудникам Учреждения необходимо исходить из Конституции РФ 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 сотрудника Учреждения недопустимы:

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

б) грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

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

г) курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами;

д) физическое и психологическое насилие.

В отношении потребителей сотрудникам 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

Сотрудники 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 контракты согласно принципам открытости, достоверности, надежности и добросовестности. Контракты должны выполняться в соответствии с содержащимися в них условиями.

Учреждение должно соблюдать конфиденциальность в отношениях с поставщиками, партнерами и союзами, а также уважать конфиденциальность их информации.

5.6 Регулирование взаимоотношений с Правительством Свердловской области

Сотрудники 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

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

Сотрудники Учреждения должны уважительно относиться к культурному наследию и культуре.

Сотрудники 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

Сотрудники Учреждения не должны допускать порчи имущества.

Сотрудники 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 ГАУ «КЦСОН Таборинского района» и иными нормативными документами.

Сотрудники 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

Сотрудники 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 сотрудником Учреждения Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к сотруднику мер юридической ответственности.

Соблюдение сотрудником Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

Нарушение сотрудником положений Кодекса подлежит обсуждению на заседании общественного совета трудового коллектива социального обслуживания (далее - Совет).

Совет во взаимодействии с администрацией Учреждения обсуждает факты несоблюдения требований к служебному поведению сотрудника, вносит предложения по защите прав и интересов клиентов, а при необходимости о наложении на сотрудника дисциплинарного взыскания. Решения Совета учитываются при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях соответствующего сотрудника.

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.