

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ г. САЯНСКА»**

**ПРИКАЗ**

от « 04 » декабря 2019 года

№ 173/1-П

г. Саянск

О введении в действие  
Кодекса профессиональной  
этики и служебного поведения

В целях укрепления трудовой дисциплины, для улучшения качества предоставления социальных услуг, усовершенствования и обеспечения эффективной работы сотрудников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска».
2. Ввести в действие Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» с даты его согласования на Совете трудового коллектива ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска».
3. Считать обязательным для исполнения сотрудникам ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» свод норм и правил, закрепленный в Кодексе профессиональной этики и служебного поведения работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска».
4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой

Директор

О.В. Бондаренко

**Согласовано:**

Совет трудового коллектива  
ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска»  
Председатель СТК

 Н.В. Радюк  
Протокол от «05» 12 2019 г.  
№ 49

**Утверждаю:**

Директор ОГБУСО «КЦСОН  
г. Саянска»

 О.В. Бондаренко  
Приказ от «04 » декабря 2019 г.  
№ 173/1-П

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ И  
СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ**  
сотрудников областного государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания  
«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска»

**1. Общие положения**

1.1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска» (далее по тексту – Кодекс) разработан в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и основан на общепринятых нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения работников областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска».

1.3. Гражданину, вступающему в трудовые отношения с ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», необходимо ознакомиться с положениями Кодекса, и руководствоваться ими в процессе своей деятельности, а каждому работнику ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» принимать все меры для соблюдения положений Кодекса.

1.4. Целью Кодекса является обобщение этических норм и установление правил поведения работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» для достойного выполнения ими своей трудовой деятельности, содействие укреплению доверия со стороны граждан к ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», а также обеспечения единых норм поведения работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска».

1.5. Кодекс является документом, провозглашающим ценности и принципы, способствующие повышению и поддержанию высокого стандарта профессиональной деятельности каждого сотрудника ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» независимо от занимаемой должности.

1.6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», основанных на нормах морали,уважительном отношении к гражданам, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», их самоконтроля.

1.7. Кодекс препятствует дискриминации человека, в каких бы то ни было проявлениях.

## **2. Основные принципы и правила служебного поведения работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска»**

2.1. Основные принципы поведения работников учреждения являются основой их поведения при выполнении трудовых обязанностей.

2.2. Работники ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» должны строить свое поведение в соответствии с правилами этикета и соблюдать его принципы с учетом специфики своей трудовой деятельности:

2.2.1. Принцип гуманизма, требующий от работника учреждения уважения к человеку, соблюдения достоинства личности, доброжелательного отношения. Признание ценности человека в соответствии с традициями гуманизма воплощается в вежливости, тактичности, скромности, чуткости, внимательности и точности работника:

– вежливость – включает в себя такие формы внимания к получателю социальных услуг, как стремление понять его, готовность оказать социальную помощь при необходимости. Для работника ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» вежливость – необходимый атрибут общения с получателем социальных услуг, его близкими, коллегами, представителями различных государственных и негосударственных учреждений и организаций, поскольку является внешним проявлением сущности профессии – постоянной готовности оказать социальную услугу тому, кто нуждается, не оскорбив при этом его человеческого достоинства;

– тактичность требует от работника ОГБУСО КЦСОН г. Саянска» виртуозного умения задавать вопросы, строить предположения, делать замечания человеку – их форма должна быть корректной, деликатной или избегать вопросов, если это может поставить человека в неловкое положение. Если вопрос все же должен быть задан, необходимо сделать это в такой форме, чтобы не обидеть человека. Не следует делать замечания в иронической форме, излишне громким голосом, назидательным тоном, в присутствии посторонних. Недостаток тактичности ранит получателя социальных услуг, коллег. Тактичность работника учреждения способствует установлению доверительных отношений с получателями социальных услуг;

– скромность работника проявляется в отношении к получателям социальных услуг, коллегам как к своим партнерам, во всем равным ему. Особенno важна скромность в отношениях с получателем социальных услуг – работник ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» никогда не должен позволять себе «возвыситься» над получателем социальных услуг, кем бы ни был он. Специалист не должен подчеркивать преимущества своего служебного

положения или профессиональной компетентности и на этом основании подчеркивать свое превосходство, навязывать получателю социальных услуг свое мнение, пренебрегать его интересами, превознося свою роль как спасителя и благодетеля;

– чуткость работника необходимое условие его взаимодействия с людьми, поскольку он часто имеет дело с получателями социальных услуг, находящимися в отрицательном психоэмоциональном статусе, и, не чувствуя и не учитывая переживания получателей социальных услуг, он не сможет добиться конструктивности в отношениях и совместной деятельности, вследствие чего эффективность его работы снизится. Недостаточная чуткость чаще всего обусловлена недостаточно тонкой душевной организацией специалиста или психологической установкой на формальное выполнение своих обязанностей;

– внимательность для работника является не только признаком хорошего воспитания, но и одной из основ успешной работы. Внимательность состоит не только в том, чтобы профессионально продемонстрировать заботу о человеке и свою готовность оказать ему помощь, но и в подлинном, неподдельном интересе к получателю социальных услуг и его проблемам, его статусу и изменениям статуса, всем сопутствующим обстоятельствам. Внимательность дает работнику возможность своевременно и адекватно реагировать на изменения, которые происходят в жизни получателя социальных услуг, и вовремя принимать верные решения.

Внимательность работника к получателю социальных услуг должна заключаться в том, чтобы не допустить недосказанности в отношениях с получателем социальных услуг, не вызвать его замкнутости, чувства неудовлетворенности и непонятности. Внимательность работника к получателю социальных услуг должна проявляться и в том, чтобы во время общения с ним сосредоточиться на его проблемах, не отвлекаясь на посторонние дела;

– точность специалиста проявляется в верности данному слову. Работник не всегда может сделать для получателя социальных услуг или коллеги все то, что хотел бы сделать, поэтому иногда вместо «я сделаю» следует говорить «я попытаюсь (постараюсь) сделать», объясняя при этом, чем вызваны сложности. Но если он уверен в осуществимости задуманного и дал слово что-либо сделать, он должен это выполнить. Точность – это умение не бросать слов на ветер, обязательность.

2.2.2. Принцип целесообразности действий. Действия работника ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» должны быть сообразны той цели, которую он перед собой ставит.

2.2.3. Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения), требующий от работника ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» соответствия поведения и внешнего вида его содержанию, т.е. душевным качествам личности, ее моральному облику, поэтому поведение и внешний вид специалиста должны быть привлекательными.

2.2.4. Принцип учета народных обычаяев и традиций. Этот принцип важно учитывать в работе потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтутся нашими современниками.

2.2.5. Основные принципы поведения работников учреждения являются основой их поведения в связи с выполнением трудовых обязанностей.

2.3. Общие установленные правила для сотрудников ОГБУСО КЦСОН г. Саянска»:

2.3.1. Внешний вид работника должен быть корректный, опрятный, проявляющий проявление уважения к человеку, его достоинству, эстетическому чувству. Он должен способствовать уважительному отношению граждан к учреждению и соответствовать общепринятым стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. Нельзя появляться в учреждении и тем более перед получателем социальных услуг небрежно, неопрятно или непристойно одетым, в нечищенной обуви, с растрепанной прической.

2.3.2. Общение с получателем социальных услуг, его близкими людьми (родственниками), коллегами должно ориентироваться на положительный (конструктивный) результат:

– речь специалиста должна быть спокойной, плавной, сдержанной в тонах и интонациях. Она должна быть понятной, без вульгаризмов и неологизмов. По возможности речь не должна содержать в себе специальных терминов, которые клиент может просто не знать и не понимать. Следует также избегать жаргонных выражений, даже если они привычны и понятны в определенной субкультуре. Речь работника должна быть грамотной; его культурный уровень должен способствовать повышению культурного уровня собеседника;

– тон речи работника ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» не должен быть высокомерным, раздражительным, пренебрежительным, усталым, поучающим, чрезмерно категоричным и т.д. Работник может рекомендовать, обучать, но это относится к содержанию его речи, а не к ее тону. Уместно воздерживаться от всего, что нарушает деловую и в то же время душевную обстановку, сопутствующую общению. В то же время тон работника должен быть уверененным, поскольку проскальзывающие в речи интонации неуверенности, сомнений, колебаний могут вызвать чувство неуверенности у клиента и лишить его остатков оптимизма;

– работник должен говорить умеренно громким голосом, не раздражающим слушателя и в то же время не заставляющим его напряженно прислушиваться. Но это правило допускает отступления: если получатель социальных услуг страдает тугоухостью, целесообразно говорить более громко, чем это принято в обычных обстоятельствах. Можно понизить громкость, если речь идет о каких-либо интимных обстоятельствах. Тихий разговор в некоторых случаях способствует созданию атмосферы доверительности, дружеской близости, взаимопонимания, а это может быть полезно;

– речь работника должна быть логична и целостна. Перескакивание с темы на тему, ассоциативные отвлечения на посторонние темы, недоговоренность или, наоборот, многословие затрудняют восприятие смысла речи до такой степени, о чём шла речь, и чувствовать себя не удовлетворенным общением;

– в разговоре с получателями социальных услуг следует умеренно пользоваться такими средствами неверbalного общения, как мимика и пантомимика, избыточность жестов, их чрезмерная размашистость могут быть истолкованы как неискренность, наигранность или несобранность. Поза работника должна демонстрировать собранность и сосредоточенность, не быть слишком вольной или расслабленной, зажатой или скованной.

### **3. Стандарты этического и служебного поведения**

3.2.1. Работники ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» обязаны:

1) по отношению к профессии:

- защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии;
- быть ответственными и активными в дискуссиях по совершенствованию профессиональной деятельности;
- предпринимать действия против неэтичного поведения коллег;
- предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;
- способствовать внедрению инновационных технологий в профессиональной деятельности;
- вкладывать свое рабочее время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению, полезности и компетентности своей профессии;
- управлять эффективно и экономно вверенным ему финансовыми средствами, имуществом, материально-техническими и иными ресурсами, которые не могут использоваться для личных целей;

2) по отношению к получателям социальных услуг:

- не использовать отношения с получателями социальных услуг в собственных интересах и целях;
- избегать связей и отношений, которые идут во вред получателем социальных услуг;
- завершить работу и профессиональные отношения с получателем социальных услуг, когда такая работа и отношения не являются необходимыми;
- не позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают права получателя социальных услуг, даже если это делается по его просьбе;
- обеспечивать активную субъективную позицию самого получателя социальных услуг, не допускать унижения достоинства личности получателя социальных услуг формами оказываемой ему социальной помощи;

– уважать тайны получателя социальных услуг и не распространять информацию, полученную в ходе профессиональной деятельности;

– всеми доступными средствами бороться с дискриминацией человека;

3) по отношению к коллегам:

– обращаться с уважением, вежливостью, с доверием, соблюдая деликатность и справедливость;

– не вести себя вызывающее по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом;

– не брать на себя профессиональную ответственность за гражданина, обслуживаемого другим коллегой, без соответствующих согласований с этим коллегой и своим непосредственным руководителем.

3.2.2. Работникам ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам учреждения, рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

3.2.3. Работники ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам учреждения, призваны работать над совершенствованием и повышением эффективности деятельности ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска».

3.2.4. Работникам ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам учреждения, следует принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники своим личным поведением подавали пример честности, беспристрастности и справедливости.

3.2.5. В поведении работников ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» 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, защиты чести, достоинства, своего доброго имени.

3.2.6. В поведении работникам Центра следует воздерживаться от:

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

2) Грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

3) Угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

4) Курения во время совещаний, бесед и иного служебного общения, в помещениях и на территории учреждения.

3.2.7. Работники ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» призваны способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

3.2.8. Работники ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

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

Соблюдение работниками ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» положений Кодекса учитывается при поощрении или применении дисциплинарных взысканий, а также влияют на результаты прохождения аттестации на соответствие занимаемой должности.

Ознакомлены:

Заместитель директора по СПР

М.Ю. Бучинская

Заместитель директора по СР

О.П. Суханова