

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Ассоциации  
учреждений социального обслуживания  
населения Тюменской области



И.А. Поляков

сентября 2013 г.

**КОДЕКС**  
**профессиональной этики и служебного поведения социальных работников учреждений социального обслуживания населения Тюменской области**

**I. Общие положения**

1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания населения Тюменской области (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ (постановление № 19-10 от 26.03.2002), Международной декларации этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 08.07.1994), Международными этическими стандартами социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 08.07.1994), Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения, Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.12.2013 № 792), основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

**Социальная работа** – это совокупность видов деятельности (профессиональной и непрофессиональной, служебной и добровольной) по удовлетворению социальных потребностей человека. Тот, кто обращается за помощью к социальному работнику, или кому такая помощь предлагается, определяется как клиент (посетитель, заказчик) социальной и социально-педагогической работы. Клиент может представлять собой индивидуума, семью, иную группу или сообщество.

**Социальный работник** в настоящем Кодексе – это любой человек, занятый в сфере социального обслуживания независимо от занимаемой должности.

**Профессиональная этика** – одна из фундаментальных теоретических основ профессиональной деятельности. Профессиональная этика социального работника представляет собой науку о профессиональной морали, совокупность норм поведения, идеалов, ценностей, идей о должном, отражающих сущность профессии социального работника и обеспечивающих те взаимоотношения между ним и клиентом, которые вытекают из содержания его профессиональной деятельности.

2. Кодекс представляет собой свод базовых ценностей, норм и принципов, связанных с реализацией социальными работниками учреждений социального обслуживания населения Тюменской области (далее – социальный работник) своих профессиональных обязанностей.

3. Целью настоящего Кодекса является содействие воплощению идей гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности социальных работников, установление этических норм и правил служебного поведения социальных работников для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения социальных работников, а также содействие укреплению авторитета социального работника, повышению доверия граждан к учреждениям социального обслуживания.

4. Основная задача настоящего Кодекса – обеспечение регулирования и контроля поведения, отношений и действий социального работника в различных профессиональных ситуациях.

5. 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.

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

## **II. Основные принципы служебного поведения социального работника**

7. Деятельность социального работника основывается на следующих принципах профессиональной этики:

а) Добросовестность и ответственность при исполнении должностных обязанностей социального работника в целях обеспечения эффективной и качественной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг.

б) Соблюдение прав и интересов человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности социального работника. Социальный работник помогает клиенту определить приоритеты решаемых проблем и вовлекает его в деятельность по самопомощи. Система социального обслуживания гарантирует клиенту удовлетворение основных жизненно важных потребностей.

в) Личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий. Социальный работник несет ответственность за последствия принимаемого им решения. Клиент озабочен достижением своего блага, социальный работник наравне с этим - возможными последствиями для общества.

г) Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий. Клиент социальной службы, как личность,

обладает всеми правами человека и гражданина, в том числе и правом самостоятельно определять свою судьбу, образ и стиль жизни, иметь собственные убеждения, суждения, взгляды, собственные понятия о добре и зле.

д) Лояльность – принятие клиента таким, каков он есть. В социальной помощи нуждаются люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Причины этих обстоятельств могут быть разными – как объективными, так и субъективными. Социальный работник дает рекомендации по выходу из трудной жизненной ситуации с учетом личного фактора клиента и обстоятельств, гарантирует им непосредственное участие в процессе принятия решений.

е) Конфиденциальность. Все, что касается условий жизнедеятельности клиента, его личностных качеств, проблем, является конфиденциальной информацией. Клиент должен быть поставлен об этом в известность. Сведения о клиенте могут быть сообщены социальным работником только с разрешения клиента и только тем лицам, которые могут быть задействованы в решении его проблем.

ж) Доброжелательность. Она присутствует на всех этапах взаимодействия специалиста с клиентом, помогает ему найти верный тон при разговоре с ним, помочь ему откровенно рассказать о своих проблемах и трудностях. Благодаря доброжелательности клиент чувствует в социальном работнике не равнодушного, а отзывчивого, сочувствующего человека, готового понять и помочь ему.

з) Безопасность. Создание вокруг клиента безопасного окружения, предотвращение возможности нанесения вреда здоровью, использование своих знаний о потенциальных опасностях – обязанность социального работника. Социальный работник предусматривает возможный нежелательный ход событий и принимает меры для его недопущения.

и) Коммуникабельность. Правильное и грамотное общение ведет к взаимопониманию социального работника и клиента. Оно основано на внимательном и уважительном отношении, взаимной готовности к общению. Готовность к общению является основополагающим принципом, без которого невозможно применять остальные.

и) Бескорыстие. Оно проявляется в отношении социального работника к клиенту и исключает стремление к личной выгоде и корысти, исключает действия, связанные с влиянием каких –либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей.

к) Честность и открытость во взаимоотношениях социального работника и клиента. Доверие со стороны клиента к социальному работнику – следствие деятельности последнего. Не следует скрывать от клиента негативного результата совместных действий или приукрашивать его. В деликатной форме клиента знакомят с результатами, объясняют причины неудачи и планы исправления ошибок.

л) Толерантность – отсутствие предрассудков в отношении клиента. Каждый человек имеет право на собственные убеждения, взгляды, мнения, которые не обязательно должны совпадать с воззрениями социального работника.

### **III. Общие правила поведения во время исполнения социальным работником должностных обязанностей**

8. Полностью осознавая свою социальную роль и ответственность перед государством, обществом и гражданами, социальный работник призван:

а) добросовестно, на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования федерального и областного законодательства, иных нормативных правовых актов в целях обеспечения эффективной работы системы социального обслуживания населения и реализации возложенных на нее задач;

б) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего учреждения;

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

г) исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

д) не допускать коррупционного поведения, противодействовать проявлениям коррупции и принимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции;

ж) своим поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

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

и) 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;

л) 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 социальной защиты населения;

м) придерживаться правил делового поведения и связанных с осуществлением возложенных на органы социальной защиты населения социальных функций этических норм.

#### **IV. Этические правила служебного поведения социальных работников**

9. В служебном поведении социального работника 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.

10. В служебном поведении социального работника недопустимы:

а) проявления по отношению к окружающим негативных эмоций, использования слов и выражений, не допускаемых деловым этикетом.

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

г) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомερных, незаслуженных обвинений;

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

е) курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами

11. Социальные работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами, призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

12. Осуществляя свои должностные обязанности, социальный 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.

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

## **V. Урегулирование конфликта интересов**

14. Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность социального работника влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью социального работника и законными интересами клиентов, способное привести к причинению вреда этим законным интересам клиентов.

Под личной заинтересованностью социального работника, которая влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей, понимается возможность получения социальным работником при исполнении должностных обязанностей доходов (необоснованного обогащения) в денежной либо натуральной форме.

15. В случае возникновения у социального работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, социальный работник обязан проинформировать об этом работодателя в письменной форме.

16. В целях недопущения возникновения конфликта интересов в системе социальной защиты населения социальный работник обязан:

а) воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;

б) действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом.

## **V. Ответственность социального работника за нарушение Кодекса**

17. Нарушение социальным работником положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений

Кодекса влечет применение к социальному работнику мер юридической ответственности.

18. Соблюдение социальным работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, рассмотрении вопросов поощрения, а также при наложении взыскания.

19. Нарушение социальным работником Кодекса подлежит обсуждению на заседании общественного (попечительского) совета учреждения социального обслуживания (далее – Совет).

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