

Утвержден
Приказом ГКУ «Соцзащита
населения по Ромодановскому
району РМ»
от «18» ноября 2013 г. № 29-ОД

**Кодекс
этики и служебного поведения работников
ГКУ «Соцзащита населения по Ромодановскому району РМ»**

Кодекс этики и служебного поведения работников государственного учреждения (далее – Кодекс), основан на положениях Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федерального закона от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ), других федеральных законов, рекомендациях Международной федерации социальных работников и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Республики Мордовия, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1. Общие положения

1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Ромодановскому району Республики Мордовия» (далее – работники).

2. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в государственное учреждение, знакомится с положениями Кодекса и соблюдает их в процессе своей служебной деятельности.

3. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

4. Целью настоящего Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими

своей профессиональной деятельности, а также содействии укреплению их авторитета, повышению доверия граждан к государственным учреждениям, обеспечению единой нравственно-нормативной основы поведения работников.

5. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

6. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере социального обслуживания населения, уважительного отношения к государственному учреждению в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности.

7. Знание и соблюдение работником государственного учреждения положений Кодекса является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

2. Основные принципы и правила служебного поведения работников

1. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

2. Работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и помощи, а также услуг по социальному обслуживанию;

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

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего государственного учреждения;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, быть независимыми от влияния отдельных должностных лиц и административного давления;

д) соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения выбора и возможностей для всех клиентов, в том числе, для неимущих, социально уязвимых и других лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

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

ж) проявлять корректность и внимательность к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;

з) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению их самобытности;

и) соблюдать конфиденциальность информации о клиенте государственного учреждения, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для ее обеспечения;

к) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника, а также избегать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать его деятельность;

л) соблюдать установленные в государственном учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

м) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе государственного учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

н) развивать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в осуществлении работы по оказанию клиентам государственного учреждения социально-бытовой помощи и услуг.

3. Работники обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Конституцию Республики Мордовия, а также нормативные правовые акты Республики Мордовия.

4. Работники несут ответственность перед клиентами государственного учреждения и перед обществом за результаты своей деятельности.

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

6. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам государственного учреждения, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в государственном учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

7. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам государственного учреждения, призван:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

8. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам государственного

учреждения, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

9. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам государственного учреждения, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия за действия или бездействие подчиненных ему сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействий.

3. Этические правила служебного поведения работников с клиентами

1. Не заставляйте посетителя долго ждать приема. Длительное ожидание не без оснований выводит посетителя из состояния душевного равновесия.

2. Будьте пунктуальны. Если Вы не можете своевременно принять посетителя в назначенное время, извинитесь перед ним, объясните, в чем дело и перенесите время приема.

3. Будьте вежливы и тактичны в отношениях с посетителями всегда, независимо от их «чинов» и «рангов».

4. Во время приема посетителей не занимайтесь решением других служебных вопросов, разговорами по телефону и делами, не связанными с решением вопросов, поставленных посетителем. Это создает впечатление недостаточного внимания к посетителю и его интересам.

5. Будьте объективны и справедливы в своих выводах и оценках.

6. Старайтесь вести свой разговор так, чтобы собеседник не считал вас своим недоброжелателем.

7. Раздраженному посетителю уделите особое внимание.

8. Грубость, оскорбления недопустимы, они свидетельствуют о низком уровне культуры, компрометирует Вас и орган управления, который Вы представляете.

9. Выслушивая критику, отвечайте вежливо, аргументировано.

10. Давая обещание, учитывайте реальные возможности его выполнения. Не выполненное обещание чаще всего приводит к жалобам, повторным заявлениям.

11. Принятое Вами на приеме решение должно быть конкретным, изложено громко и четко, не давать повода для двусмысленного толкования. Отказ в удовлетворении просьбы должен быть точно и ясно сформулирован, при необходимости иметь ссылку на закон. Постарайтесь, чтобы человек понял причину отказа. Отказ должен делаться в вежливой форме. Будьте тверды, если это необходимо, но всегда — корректны.

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

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

4. Культура речи и правила служебного общения в служебном коллективе

1. Культура речи является важным показателем профессионализма работников Учреждения и проявляется в его умении грамотно, доходчиво и точно передавать мысли.

2. Культура речи обязывает работника, придерживаться следующих речевых норм:

- ясности, обеспечивающей доступность и простоту в общении;
- грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского литературного языка;
- содержательности, выражающейся в продуманности, осмысленности и информативности обращения;
- логичности, предполагающей последовательность, непротиворечивость и обоснованность изложения мыслей;
- доказательности, включающей в себя достоверность и объективность информации;
- лаконичности, отражающей краткость и понятность речи;
- уместности, означающей необходимость и важность сказанного применительно к конкретной ситуации.

3. В речи работника неприемлемо употребление:

- грубых шуток и злой иронии;
- неуместных слов и речевых оборотов, в том числе иностранного происхождения;
- вульгаризмов, «слов-паразитов»;
- высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп;
- резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека.

4. В речи работника Учреждения исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям.

5. Неформальные отношения в служебном коллективе

1. Неформальными являются личные отношения между работниками вне рамок служебной субординации.

2. К грубым нарушениям профессионально-этических принципов и норм в сфере неформальных отношений между работниками относятся:

1) использование дружеских или родственных связей между начальником и подчинённым в целях решения служебных вопросов в личных корыстных интересах;

2) дискриминация работников по половому (гендерному) признаку, вследствие которой предпочтение необоснованно отдаётся одному полу перед другим;

3. Руководителю в целях предупреждения негативного влияния неформальных отношений на обстановку в служебном коллективе необходимо:

— контролировать соблюдение работниками профессионально-этических ограничений и запретов, в равной мере распространяемых как на мужчин, так и на женщин;

— обеспечивать деятельность работников в строгом соответствии с их должностным предназначением;

— исключить панибратство и фамильярность в общении с подчинёнными, препятствовать влиянию неформальных отношений на принимаемые служебные решения.

6. Этическая ответственность работников в отношении коллег

1. Профессиональным долгом работника по отношению к коллегам, к коллективу, в котором он работает, является подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива целям, обеспечение согласованности действий всех членов коллектива.

2. Забота о единстве целостности коллектива как решающего субъекта социальной работы связана с организацией целенаправленного, слаженного действия всех его членов, принимающих участие в решении общих проблем, стоящих перед коллективом.

3. Каждый работник несет ответственность за эффективность коллег, должен обмениваться с ними опытом, учиться у них мастерству и обучать менее опытных, относиться с уважением к лучшим традициям коллектива, изыскивать новые, более эффективные формы и методы работы.

4. Работники должны относиться к коллегам с уважением, избегать неоправданной негативной критики коллег в разговорах с клиентами и другими профессионалами. Неоправданная негативная критика может включать оскорбительные комментарии по поводу уровня компетенции коллег или в адрес индивидуальных качеств, таких, как национальность, возраст, семейное

положение, политические убеждения, вероисповедание, умственная и физическая отсталость.

5. Работники должны уважать конфиденциальную информацию, полученную от коллег в ходе профессиональных отношений и взаимодействий.

6. Работники должны хорошо знать области компетенции и опыта своих коллег.

7. Ответственность за нарушение Кодекса

1. Нарушение работником положений Кодекса подлежит моральному осуждению на собраниях (совещаниях, конференциях), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику юридической ответственности.

2. Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при назначении поощрений, при наложении дисциплинарных взысканий, а также при оценке эффективности его деятельности.