

Государственное казенное учреждение Самарской области  
«Главное управление социальной защиты населения Центрального округа»  
(ГКУ СО «ГУСЗН Центрального округа»)

09.01.2014

ПРИКАЗ

№ 11-пр

г.о. Тольятти

Об утверждении Кодекса профессиональной  
этики работников ГКУ СО «ГУСЗН Центрального округа» (в новой редакции)

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах  
социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в новой редакции прилагаемый Кодекс профессиональной этики работников ГКУ СО «ГУСЗН Центрального округа» (далее Учреждение).
2. Документоведу учреждения (Васина О.Ю.) довести настоящий приказ до сведения сотрудников.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Пронину Ж.В.

Руководитель



Е.Е. Кузнецова

**Кодекс профессиональной этики работников ГКУ СО «Главное управление социальной защиты населения Центрального округа» (в новой редакции)**

**1. Общие положения**

Профессиональная этика – одна из функциональных основ профессиональной деятельности. Профессиональная этика работника социальной защиты представляет собой науку о профессиональной морали, совокупность норм поведения, идеалов, ценностей, идей о должном, отражающих сущность профессии работника социальной защиты и обеспечивающих взаимоотношения между ним и гражданином, которые вытекают из содержания его профессиональной деятельности.

Кодекс представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы и ценности социальной работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей.

Главная цель «Кодекса профессиональной этики» - определить и обозначить этические принципы и нравственные (моральные) позиции человека (гражданина), специалиста (работника социальной защиты) и общества (различных институтов социума) в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей гражданина.

«Работник социальной защиты» в настоящем кодексе – это любой человек, занятый в сфере социальной защиты населения, независимо от занимаемой должности.

Кодекс профессиональной этики содержит директивы для работников социальной сферы. Кодекс может быть использован и другими людьми для определения стандартов профессионализма, ожидаемого от специалистов социальной сферы.

Положения кодекса ориентирует работника социальной защиты строить практическую деятельность вокруг интересов гражданина, вовлекая его на равноправной основе на всех стадиях в процесс оказания ему социальных услуг.

Кодекс требует от работника социальной защиты исполнять свои обязанности профессионально, руководствуясь этическими и моральными принципами.

Согласие с кодексом и его профессиональное и личностное принятие являются своеобразным допуском к профессии работника социальной защиты.

Социальная работа – это совокупность видов деятельности (профессиональной и непрофессиональной, служебной и добровольной) по удовлетворению социальных потребностей человека. Тот, кто в любом случае обращается за помощью к работнику социальной защиты, или кому такая помощь предлагается, определяется как гражданин (посетитель, заявитель). Гражданин может представлять собой индивидуума, семью, какую – либо группу или сообщество.

**2. Принципы профессиональной этики**

В своей деятельности работники социальной защиты руководствуются следующими *принципами профессиональной этики*:



*Соблюдение рациональных интересов гражданина.* Работник социальной защиты помогает гражданину определить приоритеты решаемых проблем и вовлекать его в деятельность по самопомощи. Система социальной защиты гарантирует гражданину удовлетворение основных рациональных потребностей.

*Личная ответственность работника социальной защиты за нежелательные для гражданина и общества последствия его действий.* Работник социальной защиты несет ответственность за последствия принимаемого им решения. Гражданин озабочен достижением своего блага, работник социальной защиты – не только этим, но и возможными последствиями для общества.

*Уважение право гражданина на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий.* Гражданин, обратившийся в социальную службу, как личность, обладает всеми правами человека, в том числе и правом самостоятельно определять свою судьбу, образ и стиль жизни, имеет собственные убеждения, суждения, взгляды, собственные понятия о добре и зле.

*Принятие гражданина 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. Работник социальной защиты дает рекомендации с учетом личных факторов гражданина и обстоятельств.

*Конфиденциальность.* Все, что касается условий жизнедеятельности гражданина, его личностных качеств, проблем, является конфиденциальной информацией. Гражданин должен быть поставлен об этом в известность. Сведения о гражданине могут быть сообщены работнику социальной защиты только с разрешения гражданина и только тем лицам, которые могут быть задействованы в решении его проблем.

*Доброежелательность.* Она присутствует на всех этапах взаимодействия специалиста с гражданином, помогает ему найти верный тон при первом разговоре с ним, помочь ему откровенно рассказать о своих проблемах и трудностях. Благодаря ей, гражданин чувствует в работнике социальной защиты не равнодушного чиновника, а живого человека, готового понять и помочь ему.

В служебном поведении работника социальной защиты 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.

*Безопасность.* Создание вокруг гражданина безопасного окружения, предотвращение возможности травмы, использование своих знаний о потенциальных опасностях, является обязанностью работника социальной защиты. Руководствуясь здравым смыслом, он может предусмотреть нежелательный ход событий и принять меры, чтобы их предотвратить.

*Общение.* Правильное общение ведет к взаимопониманию работника социальной защиты и гражданина. Оно требует внимательного отношения, взаимной готовности к общению.

Общение является тем принципом, без которого невозможно применять все остальные принципы.

*Бескорыстие.* Оно проявляется в отношении работника социальной защиты к гражданину.

*Независимость.* Работник социальной защиты, как профессионал, содействует самореализации гражданина, повышению его личностного потенциала.

*Честность и открытость во взаимоотношениях работника социальной защиты и гражданина.* Доверие со стороны гражданина к работнику социальной защиты – следствие его деятельности. Оно заслуживается. Не следует скрывать от гражданина негативного результата совместных действий или приукрашивать его. В деликатной форме его знакомят с результатами, объясняются причины неудачи и планы исправления ошибок.

*Отсутствие предрассудков в отношении гражданина.* Каждый человек имеет право на собственные убеждения, взгляды, мнения, которые не обязательно должны совпадать с воззрениями работника социальной защиты.

*Инфекционный контроль.* Работник социальной защиты должен иметь представление о возбудителях инфекции и инфекционных заболеваниях и предпринимать меры по предупреждению распространения инфекции. Эти меры особенно важны при работе с пожилыми и ослабленными гражданами.

*Внешний вид работника ГУСЗН Центрального округа должен* соответствовать деловой атмосфере учреждения, общепринятым в деловом мире нормам и правилам. При исполнении должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия внешний вид должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, учреждениям социальной защиты населения, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

- Одежда сотрудников, как мужчин, так и женщин, должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления.
- Неприемлемы одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе джинсовая одежда, шорты, открытые сарафаны, футболки, тенниски, спортивные свитера.
- Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю, исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота.
- Недопустимо появление на работе в неглаженной, неопрятной одежде.
- При выборе украшений необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность.
- Волосы всегда должны быть чистыми и причесанными: ухоженная прическа должна иметь четкие очертания. Макияж для женщин легкий, следует иметь маникюр со средней длиной ногтя, лак естественных тонов

### **3. Этические отношения между работником социальной защиты и гражданином**

Высшая цель, которую ставит перед собой работник социальной защиты, - способствовать решению проблем и улучшению условий жизнедеятельности гражданина. Работник социальной защиты оценивает этическую приемлемость цели, поставленной гражданином, планирует конкретные действия по ее достижению и берет на себя личную ответственность за это.



Для достижения поставленных целей работник социальной защиты использует все доступные ему легальные средства. При выборе этих средств он руководствуется этическими принципами, главный из которых «не навреди!».

Действия работника социальной защиты должны быть подчинены только положительной мотивации. Это – стремление сделать добро, оказать помощь нуждающимся.

Специалисты ценят и уважают личные устремления, индивидуальные особенности, инициативу гражданина к совместному с ними решению его проблем;

Специалисты отдают приоритет поддержке основных интересов гражданина, но при этом уважают и учитывают интерес других людей; в тех случаях, когда возникает конфликт интересов гражданина и действующего в России законодательства, предупреждают гражданина о том, что его интересы и просьбы могут быть отвергнуты.

Работники социальной защиты отвергают любые формы дискриминации, основанной на национальности, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, на умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках.

#### **4. Этическая ответственность работников социальной защиты в отношении коллег**

1. Профессиональным долгом работника социальной защиты 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 защиты связана с организацией целенаправленного, слаженного действия всех его членов, принимающих участие в решении общих проблем, стоящих перед коллективом.

3. Каждый работник социальной защиты 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 социальной защиты должны относиться к коллегам с уважением, избегать неоправданной негативной критики коллег в разговорах с гражданином 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 социальной защиты должны уважать конфиденциальную информацию, полученную от коллег в ходе профессиональных отношений и взаимодействий.

6. Работники социальной защиты не должны привлекать гражданина к спорам со своими коллегами или вовлекать гражданина в некорректные обсуждения конфликтов между работниками социальной защиты.

7. Работники социальной защиты должны хорошо знать области компетенции и опыта своих коллег.

Работникам социальной защиты следует получать консультации только у тех коллег, которые продемонстрировали знания, опыт и компетенцию в отношении предмета консультации. Консультируясь с коллегой о гражданине обратившемся в социальную

службу, работники социальной защиты могут раскрывать малую долю информации, необходимую для достижения целей консультации.

8. Когда работники социальной защиты считают, что их работа неэффективна и они не достигают необходимого прогресса у гражданина, они должны направлять гражданина к другим профессионалам, обладающих необходимыми специальными знаниями.

9. Работники социальной защиты, у которых есть прямые свидетельства ухудшения здоровья их коллеги, причинами которого являются личные проблемы, психосоциальные расстройства, злоупотребление алкоголем или наркотиками, психические заболевания, что уменьшает эффективность его практической деятельности, должны поговорить с этим коллегой и по возможности помочь ему в лечении. Если их коллега не принимает соответствующих мер, то необходимо поставить в известность непосредственного руководителя.

10. Работники социальной защиты - руководители должны отстаивать интересы своих подразделений как внутри, так и за пределами, чтобы обеспечить ресурсы для удовлетворения потребностей гражданина.

11. Работники социальной защиты должны бережно относиться к ресурсам подразделения, разумно экономить средства.

12. Работники социальной защиты должны регулярно знакомиться с профессиональной литературой и постоянно совершенствовать свои знания в области практической деятельности и этики.

13. Специалисты защищают своих коллег от любых форм и видов давления со стороны гражданина.

14. Работники социальной защиты уважают различные мнения и следуют советам и консультациям коллег, если они служат интересам дела.

#### **5. Этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям**

Работники социальной защиты:

а) строят свои взаимоотношения с другими организациями на основе доброжелательности;

б) придерживаются своих обязательств, данных взаимодействующим организациям, и добиваются от этих организаций выполнения их собственных обязательств при использовании их ресурсов на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены.

#### **6. Этическая ответственность работников социальной защиты, как профессионалов**

1. Работники социальной защиты должны принимать ответственность и братья за работу только на базе полученных ими знаний или с намерением приобрести необходимую компетенцию.

2. Работники социальной защиты не должны вести, потворствовать, содействовать любой форме дискриминации.

3. Работники социальной защиты не должны принимать участие в действиях, связанных с нечестностью, жульничеством или обманом.

4. Работники социальной защиты, чьи личные проблемы мешают их профессиональным решениям и деятельности, должны прекратить работу или предпринять другие шаги, чтобы не ставить под угрозу интересы людей, за которых они несут ответственность.

5. Работники социальной защиты должны проводить четкие различия между заявлениями и поступками, сделанными или от имени частного лица, или от имени представителя своей профессии.

### **7. Заключение**

Деятельность работника социальной защиты протекает на глазах у людей и поэтому постоянно оценивается ими. Долгом работника социальной защиты по отношению к самому себе является завоевание высокого авторитета в общественном мнении. Социальное одобрение его деятельности, признание гражданина и коллегами его высоких качеств составляет честь и достоинство социального работника. Такие качества не даются специалисту вместе с профессией и служебным удостоверением, они формируются в процессе его постоянной работы над своими профессиональными качествами.