

**УТВЕРЖДЕНО:**  
приказом директора  
ГБУ «КЦСОН городского  
округа город Чкаловск»  
от «16» января 2017 года № 14 О/Д

**Кодекс этики и служебного поведения работников  
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского  
округа город Чкаловск»**

**1. Предмет и сфера действия Кодекса**

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» (далее Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденных подпунктом «б» пункта 25 Указа Президента Российской Федерации от 2 апреля 2013г. № 309 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2013 года № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс – документ, разработанный с целью создания профессиональной культуры в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» (далее – Учреждение) улучшения имиджа, оптимизации взаимодействия с внешней средой и внутри Учреждения, совершенствования управленческой структуры.

1.3. Кодекс представляет собой свод основных морально – этических норм, общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которым надлежит руководствоваться всем работникам Учреждения независимо от замещаемой ими должности.

1.4. Данный Кодекс определяет основные нормы профессиональной этики, которые:

– регулируют отношения между всеми участвующими в деятельности Учреждения и общественности;

- защищают их человеческую ценность и достоинство;
- поддерживают качество профессиональной деятельности работником Учреждения и честь их профессии;
- создают культуру Учреждения, основанную на доверии, ответственности и справедливости;
- оказывают противодействие коррупции: по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции).

1.5. Кодекс является внутренним локальным документом, обязательным для соблюдения всеми работниками Учреждения без исключения. Следуя положениям Кодекса, работники укрепляют высокую репутацию Учреждения, поддерживают его авторитет и традиции.

1.6. Гражданин, принимаемый на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности и принимает на себя обязательства по соблюдению данного Кодекса с момента ознакомления.

1.7. Каждый работник Учреждения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин, обратившийся в Учреждение вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.8. Учреждение обязано создать, необходимые условия для полной реализации положений Кодекса.

1.9. Изменения и дополнения в Кодекс могут вноситься как по инициативе отдельных работников, так и Администрации Учреждения.

1.10. Кодекс является документом, открытым для ознакомления всех работников и клиентов.

1.11. Знание и соблюдение работниками Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, служебного поведения и трудовой дисциплины.

## **2. Цель Кодекса**

2.1. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников Учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечения единых норм поведения работников, а также содействие укреплению авторитета работников Учреждения, повышению доверия граждан к Учреждению.

2.2. Кодекс:

- служит основой для формирования должной морали в сфере социального обслуживания, уважительного отношения к социальной работе в общественном сознании;
- выступает как инструмент общественного сознания и нравственности сотрудников Учреждения, их самоконтроля.

2.3. Кодекс способствует тому, чтобы работник Учреждения сам управлял своим поведением, способствует дисциплине и взаимному

уважению, а также установлению в Учреждении благоприятной и безопасной обстановки.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения, высокого сознания общественного долга, нетерпимости к нарушениям общественных интересов, забота каждого о сохранении и умножении общественного достояния.

### **3. Соблюдение законности**

3.1. Работники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Нижегородской области по вопросам социального обслуживания, нормативно правовые и локальные акты Учреждения.

3.2. Работники в своей деятельности не должны допускать нарушений законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

3.3. Работники Учреждения несут ответственность перед клиентами Учреждения и перед обществом за результаты своей деятельности.

### **4. Требования к антикоррупционному поведению работников Учреждения**

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

4.2. Работники при исполнении им должностных обязанностей не должны допускать личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

4.3. Если работник является членом совета, комиссии или иной рабочей группы, обязанной принимать решения, в которых он лично заинтересован, и в связи с этим не может сохранять беспристрастность, он сообщает об этом лицам, участвующим в обсуждении, и берет самоотвод от голосования или иного способа принятия решения.

4.4. Работники не могут представлять свое Учреждение в судебном споре с другим учреждением, предприятием или физическими лицами в том случае, если с партнерами по данному делу их связывают какие-либо частные интересы или счета, и они могут быть заинтересованы в том или ином исходе дела. О своей заинтересованности они должны сообщить администрации и лицам, рассматривающим данное дело.

4.5. Работникам запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (денежное вознаграждение, подарки, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения).

4.6. Работники должны уважительно и доброжелательно общаться с клиентами; не имеют права побуждать их организовывать для работников Учреждения угощения, поздравления и дарение подарков.

## **5. Основные принципы и правила служебного поведения работников Учреждения**

5.1. Источники и принципы этики социальной работы, нормы этики устанавливаются на основании норм культуры, традиции, конституционных положений и законодательных актов Российской Федерации, а также на основании Положений прав человека и прав ребенка.

5.2. Основу норм Кодекса составляют следующие основные принципы: человечность, справедливость, профессионализм, ответственность, терпимость, демократичность, партнерство и солидарность.

5.3. Основные принципы служебного поведения работников представляют основы поведения, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных и функциональных обязанностей.

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

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;

- исходить из того, что признание, соблюдение прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работников Учреждения;

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий, представленных работнику Учреждения;

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

- уведомлять директора Учреждения, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к работнику Учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на их профессиональную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения и общения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении со всеми участниками трудового процесса, 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;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Учреждения;

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших конфликтов интересов;
- соблюдать установленные в Учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;
- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействия в получении достоверной информации в установленном порядке;
- не оказывать предпочтения каким – либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов отдельных должностных лиц и административному давлению;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке клиентам, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов;
- защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов Учреждения, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;
- уважать права клиентов Учреждения, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;
- соблюдать конфиденциальность информации о клиенте, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работником Учреждения, а так же не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать его деятельность;
- 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;
- стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности Учреждения по предоставлению клиентам необходимых социальных услуг.

## **6. Этика поведения работников, наделенных организационно - распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения**

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

6.2. Работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призваны:

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
- принимать меры по предупреждению коррупции;
- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

6.3. Работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должны принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему не допускали коррупционно опасного поведения и своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

6.4. Работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

## **7. Этические правила служебного поведения работников**

7.1. В служебном поведении работникам Учреждения 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.

7.2. В служебном поведении работника с участниками трудового процесса, гражданами и коллегами недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- пренебрежительный тон, грубость, заносчивость, предвзятые, некорректные замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

– курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

7.3. Работники Учреждения призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом, должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с клиентами, общественностью и коллегами.

7.4. Работники сами выбирают подходящий стиль общения с клиентами, основанный на взаимном уважении.

7.5. Работники выбирают такие методы работы, которые поощряют в их клиентах развитие положительных черт и взаимоотношений: самостоятельность, инициативность, ответственность, самоконтроль, самовоспитание, желание дружески сотрудничать и помогать другим.

7.6. Работники являются беспристрастным, одинаково доброжелательным и благосклонным ко всем своим клиентам.

7.7. Работники постоянно заботятся и работают над своей культурой речи, литературностью, культурой общения.

7.8. Работники не злоупотребляют своим служебным положением.

7.9. Работники терпимо относятся к религиозным убеждениям и политическим взглядам своих клиентов. Они не имеют право навязывать клиентам свои взгляды, иначе как путем дискуссий.

7.10. Взаимоотношения между работниками основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения. Работники защищают не только свой авторитет, но и авторитет своих коллег. Они не принижают своих коллег в присутствии клиентов или других лиц.

7.11. Работники всегда обязаны приветствовать (здороваться) со своими коллегами, проявление иного поведения может рассматриваться как неуважение (пренебрежения) к коллегам. Пренебрежительное отношение недопустимо.

7.12. Работники избегают необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях. В случае возникновения разногласий они стремятся к их конструктивному решению.

7.13. Критику следует обнародовать только в тех случаях, если на нее совершенно не реагируют, если она провоцирует преследования со стороны администрации или в случаях выявления преступной деятельности. Критика, направленная на работу, решения, взгляды и поступки коллег или администрации, не должна унижать подвергаемое критике лицо. Она обязана быть обоснованной, конструктивной, тактичной, необидной, доброжелательной. Важнейшие проблемы и решения в жизни коллектива обсуждаются и принимаются в открытых дискуссиях (планерках).

## **8. Внешний вид работника**

8.1. Внешний вид работника Учреждения при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата

служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к Учреждению, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

8.2. Работникам надлежит иметь безупречный внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Учреждения. Внешний вид работников должен соответствовать деловой атмосфере Учреждения.

8.3. Каждый работник должен выглядеть аккуратным, с причёсанными волосами. Одежда работников Учреждения должна быть выглаженной и опрятной.

8.4. Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю; исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота. Вся обувь и одежда, в которой работники появляются в Учреждении, должна быть чистой и ухоженной.

8.5. Женщины носят классическую элегантную одежду: пиджаки, блузки, водолазки, кофты, юбки, жакеты, платья, брюки. Юбки и платья не слишком короткие (не короче 10 см выше колена). Не допускается появление на рабочем месте в одежде экстравагантного и вызывающего стиля (яркие цвета и рисунки, ткани с блеском, глубокое декольте, прозрачные ткани, оголение живота, плеч, спины, татуировки и пирсинг на открытых участках тела и т.п.) Основной принцип при выборе украшений и аксессуаров - умеренность.

8.6. Использование декоративной косметики в рабочее время должно быть ограничено неярким дневным макияжем. Маникюр не должен затруднять работу с документами и компьютерами, выполнять другие производственные обязанности.

8.7. Не допускается появление на рабочем месте в одежде и обуви, предназначенной для отдыха и занятий спортом: в шлёпанцах, сандалиях, кроссовках, кедах, толстовках, майках, топах, футболках, шортах, бриджах, лосинах, и т.п. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

8.8. С целью создания стиля делового общения между коллегами по работе работниками Учреждения и гражданами, получающими социальные услуги, работники обязаны иметь при себе бейдж с указанием наименования организации, должности, фамилии, имени, и отчества.

8.9. Работники Учреждения, работа которых связана с предоставлением социальных услуг на дому и ремонтом оборудования, здания, а также с уборкой помещений предоставляется спец.одежда.

## **9. Рабочее место**

9.1. Каждый работник должен поддерживать чистоту и порядок на своём рабочем месте и следить за порядком в Учреждении. Ответственность за чистоту и порядок в помещениях подразделений Учреждения несёт непосредственный руководитель подразделения.

9.2. На рабочем месте запрещено играть в компьютерные игры и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными с использованием должностных и служебных обязанностей.



9.3. Работники Учреждения обязаны использовать офисную технику бережно и аккуратно, исключительно в целях исполнения должностных обязанностей.

9.4. Недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию; художественную литературу, газеты, журналы, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику.

9.5. Перед уходом в отпуск или убытием в служебную командировку работник Учреждения обязан оставить в надлежащем виде рабочее место, средства оргтехники и другие материальные ценности, находящиеся в его распоряжении, передать неисполненные документы непосредственному руководителю для принятия решения о поручении их другому исполнителю.

## **10. Обращение со служебной информацией**

10.1. Работники Учреждения могут обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в государственном органе норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Работники обязаны принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность или (и) которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

10.3. Работники не имеют права обнародовать конфиденциальную служебную информацию.

## **11. Ведение телефонных переговоров**

11.1. Игнорирование телефонных звонков сотрудниками Учреждения запрещено. Отвечая на телефонный звонок, необходимо произнести название структурного подразделения, в котором данный сотрудник трудится, и своё имя, фамилию. Телефонные переговоры должны вестись громким чётким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

11.2. В случае, если работник, у которого звонит телефон, занят или временно отсутствует, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

11.3. Личные междугородние и международные звонки с телефонов Учреждения запрещены.

11.4. Пользование Интернетом в личных целях без получения разрешения непосредственного руководителя запрещено.

## **12. Взаимоотношения с администрацией**

12.1. Учреждение базируется на принципах свободы слова и убеждений, терпимости, демократичности и справедливости. Администрация Учреждения делает все возможное для полного раскрытия способностей и умений социального работника как основного субъекта своей деятельности.

12.2. В Учреждении соблюдается культура общения, которая выражается во взаимном уважении, доброжелательности и умении находить

общий язык. Ответственность за поддержание такой атмосферы несет директор Учреждения.

12.3. Администрация Учреждения терпимо относится к разнообразию политических, религиозных, философских взглядов, вкусов и мнений, создает условия для обмена взглядами, возможности договориться и найти общий язык. Различные статусы работников, квалификационные категории и обязанности не должны препятствовать равноправному выражению всеми своего мнения, защите своих убеждений.

12.4. Администрация не может дискриминировать, игнорировать или преследовать работников за их убеждения или на основании личных симпатий или антипатий. Отношения администрации с каждым из работников основываются на принципе равноправия.

12.5. Администрация не может требовать или собирать информацию о личной жизни работников, не связанную с выполнением ими своих трудовых обязанностей.

12.6. Оценки и решения руководителя структурного подразделения Учреждения должны быть беспристрастными и основываться на фактах и реальных заслугах работников.

12.7. Работники имеют право получать от администрации информацию, имеющую значение для работы Учреждения. Администрация не имеет права скрывать или тенденциозно извращать информацию, могущую повлиять на карьеру работника и на качество его труда. Важные для коллектива решения принимаются в Учреждении на основе принципов открытости и общего участия.

12.8. Работники уважительно относятся к администрации, соблюдают субординацию и при возникновении конфликта с администрацией пытаются его разрешить с соблюдением этических норм.

### **13. Ответственность за нарушение Кодекса**

13.1. Нарушение работником Учреждения положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

13.2. Соблюдение работником Учреждения положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

13.3. Нарушение работником Учреждения положений Кодекса подлежит осуждению на заседании Общественного совета Учреждения.

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