

СОГЛАСОВАНО:
Председатель ППО
ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР
«Надежда»

 Е.В. Зызлаева
«31» октября 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР
«Надежда»

 Л.Г. Кузнецова
«31» октября 2024 г.



КОДЕКС
профессиональной этики и служебного поведения
работников государственного казенного учреждения Самарской области
«Областной центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей,
оставшихся без попечения родителей «Надежда»
(ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда»)

I. Общие положения

1.1. Настоящий кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников государственного казенного учреждения Самарской области «Областной центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Надежда» (далее – Кодекс, Центр соответственно) представляет собой свод основных базовых ценностей, норм и принципов, связанных с реализацией работниками Центра (далее – Работник) своих профессиональных обязанностей.

Правовую основу Кодекса составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и иных федеральных органов государственной власти, нормативные правовые акты Самарской области.

1.2. Целью настоящего Кодекса является содействие воплощению идей гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности Работников Центра.

Основная задача настоящего Кодекса - обеспечение регулирования и контроля поведения, отношений и действий Работника Центра в различных профессиональных ситуациях.

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 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, детей, находящихся в трудной жизненной

ситуации, а также граждан при обращении их за получением социальных услуг;

г) обеспечение определенной свободы действий для решения поставленных задач в рамках профессионально-этической системы;

д) содействие повышению профессионального авторитета социальной работы Центра в обществе.

Соблюдение требований настоящего Кодекса Работником Центра - необходимое условие результативности его повседневной практической деятельности.

1.3. Положения настоящего Кодекса обязательны для соблюдения всеми Работниками Центра и являются составной частью их должностных обязанностей.

1.4. Работники Центра, наделенные административно-управленческими функциями по отношению к Работникам Центра, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие Работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

II. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе

Для целей настоящего Кодекса используются следующие понятия:

1) социальная защита - деятельность Центра по воплощению в жизнь целей и приоритетных задач социальной политики, по реализации совокупности законодательно закрепленных экономических, правовых и социальных гарантий, обеспечивающих каждому члену общества соблюдение важнейших социальных прав;

2) конфиденциальная информация - документированная информация на любом носителе, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе персональные данные граждан Российской Федерации, которая стала известна Работнику в связи с исполнением должностных обязанностей.

III. Основные принципы профессиональной этики и служебного поведения Работника Центра

3.1. Деятельность Работника основывается на следующих принципах профессиональной этики:

1) законность;

2) приоритет прав и интересов детей и граждан, установленных законодательством;

3) уважение;

4) профессионализм;

5) гуманность;

6) добросовестность;

7) соблюдение требований законодательства о конфиденциальной информации;

8) информирование;

9) ответственность;

10) объективность;

11) дисциплинированность;

12) инициативность в пределах своих компетенций и полномочий.

3.2. Полностью осознавая свою социальную роль и ответственность перед государством, обществом и гражданами, Работник Центра призван:

1) добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы Центра и реализации возложенных на него задач;

2) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и граждан при обращении определяют основной смысл и содержание деятельности Центра;

3) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Центра;

4) быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп, организаций, сотрудников Центра;

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

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

7) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других стран, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

8) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, руководства Центра;

9) создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд;

10) 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 учреждения - Центра;

11) придерживаться правил делового поведения и связанных

с осуществлением возложенных на Центр социальных функций этических норм; поддерживать порядок на рабочем месте;

12) руководствоваться следующими нормами и требованиями поведения в работе с гражданами по телефону при оказании последним консультаций:

а) с учетом сути вопроса гражданина количество переключений на других сотрудников для решения вопроса гражданина не должно превышать двух;

б) при разговоре с гражданином должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

в) в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности гражданина;

г) речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок (правил произношения слов), тавтологии;

д) разговор должен быть выстроен с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов гражданину для подробного выяснения его потребностей;

е) в скрипт (программу) звонка входят следующие этапы:

- приветствие с указанием имени сотрудника, учреждения, которое он представляет, и предложением помощи;
- уточнение личности гражданина;
- выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность гражданина;
- демонстрация понимания потребности гражданина, в том числе путем переформулирования вопроса;
- ответа на вопросы гражданина, при желании гражданина – запись его на личный прием на определенные дату и время с учетом возможности и пожелания гражданина;
- прощание с гражданином.

3.3. Работник Центра не имеет права:

1) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

2) во время исполнения должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

3.4. В служебном поведении Работник Центра воздерживается от:

1) любого 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 неправомερных, незаслуженных обвинений;

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

4) курения в местах, где курение запрещено.

IV. Основные этические ценности Работника Центра

4.1. Основными ценностями социальной работы, присутствующими на любом из ее этапов, являются человек и общество, их благо, стабильное существование, функционирование, совершенствование и развитие.

Работник Центра:

а) признает ценность каждого ребенка и гражданина, их право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одной личности не препятствовали реализации интересов и прав другой личности;

б) уважает основные права и свободы детей, оставшихся без попечения родителей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и граждан, обратившихся в Центр по направлениям работы учреждения;

в) демонстрирует уважение ко всем детям и гражданам, уважает их убеждения, ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;

г) защищает и поддерживает достоинство, учитывает индивидуальность, интересы и социальные потребности детей и граждан на основе построения толерантных отношений с ними;

4.2. Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной работы, которые предполагают: справедливое распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей детей и граждан; доброжелательное отношение к ним работника воплощается в требованиях к его поведению (уважение, вежливость, тактичность и чуткость).

Работник Центра:

а) выявляет и адекватно реагирует в пределах своей компетенции на социальные условия, которые приводят к социальным противоречиям, трудностям детей, оставшихся без попечения родителей, и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

б) проводит работу, направленную на оказание помощи в предоставлении детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, социальных услуг, способствует защите законных прав и интересов несовершеннолетних, помогает гражданам, обратившимся за получением услуг, в реализации их законных прав.

4.3. Профессиональные ценности Работника Центра включают: уважение и признание самоценности каждого ребенка и гражданина, как личности; умение понимать их социальную природу; непредвзятое и не осуждающее отношение к ним, уважение прав детей и граждан на самоопределение, уважение их доверия, полное информирование и неразглашение информации о детях и гражданах,

уважение к их личному достоинству, коммуникативная культура, эмпатия (сопереживание человеку), внимательность.

В профессиональные ценности Работника Центра также входят:

а) ценности, отражающие альтруистический характер деятельности - помощь другому сотруднику, нуждающемуся в поддержке, слабо защищенному ребенку и гражданину;

б) ценности этической ответственности перед профессией - отстаивание и защита достоинства и целостности профессии, развитие этических норм, знаний социальной работы;

в) ценности, связанные с потребностью самореализации, самоутверждения и самосовершенствования личности Работника, достижение профессионализма в деятельности.

V. Обращение со служебной информацией

С учетом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении Центра, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством, соответствующую видам деятельности Центра согласно Устава и утвержденными локальными нормативными правовыми актами Центра.

Работник Центра при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, обязан обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна, и за которую он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Работник Центра получает доступ только к той конфиденциальной информации, которая необходима ему для целостного и качественного исполнения должностных обязанностей.

Работник Центра не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить (получил) во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

VI. Обращение с вверенными финансовыми средствами, материально-техническими и иными ресурсами

Осуществляя свои должностные полномочия, Работник Центра 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.

Исходя из необходимости строгого соблюдения требований Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, работникам Центра запрещается:

- при проведении процедур размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд вступать в какие-либо переговоры с потенциальными участниками размещения заказов;
- создавать какими-либо действиями преимущественные условия для определенного круга участников размещения заказов, в том числе для близких родственников, должностных лиц и работников системы социально-демографической и семейной политики Самарской области;
- использовать должностное положение вопреки законным интересам Центра, системы социально-демографической и семейной политики Самарской области и государства в целом в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

VII. Конфликт интересов

В целях недопущения возникновения конфликта интересов Работник Центра обязан:

- воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;
- действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;
- доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от Работника Центра информацию, то работнику следует обратиться к Директору Центра или в министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области, министерство имущественных отношений Самарской области, которые имеют право инициировать или провести проверку поступившей информации.

VIII. Внешний вид Работника

Внешний вид Работника Центра при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий труда и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан, сотрудников других организаций службы семьи, участвующих в мероприятиях, к учреждению, соответствовать

стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

IX. Ответственность Работника

9.1. Нарушение Работником Центра положений настоящего Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к Работнику Центра мер юридической ответственности.

9.2. Соблюдение Работником Центра положений настоящего Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

Понятие о профессиональной этике

Профессиональная этика – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.

Профессиональная этика должна также прививать моральные принципы и представления о долге и чести, морально воспитывать работников. Этика призвана воспитывать, помогать людям правильно вести себя с людьми, общаться в производственном коллективе и т.п. Профессиональная этика учит следовать эталонам нравственности, принятым за норму поведения людей в определенной деятельности. На эти эталоны работник должен ориентироваться. Равняясь на этот эталон, работник должен воспитывать в себе соответствующее личностное качество.

Профессиональная этика призвана регулировать человеческие отношения в сфере производства. Каждая профессия имеет свою специфику принятой в ней и действующей системы ценностей. Причем один и тот же поступок может рассматриваться как моральный, неморальный и даже аморальный в зависимости от того, как в нем выражается отношение к действующей системе ценностей. Основа профессиональной этики – нетерпимость к пренебрежению общественными интересами, высокое сознание общественного долга.

Основные принципы профессиональной этики

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. В основе профессиональной этики лежат определенные нормы, требования и принципы.

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы дают конкретному работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п. Порядок рассматриваемых этических принципов не обуславливается их значимостью.

Сущность *первого принципа* исходит из так называемого золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Четвертый принцип – принцип максимума прогресса: служебное поведение и действия сотрудника признаются этическими, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Пятый принцип – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Шестой принцип: этическим является терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

Восьмой принцип: индивидуальное и коллективное начало равнопризнаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип – никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – чувству ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т.п.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

Шестнадцатый принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега, в котором можно «усмотреть» конкурента. Указанные принципы должны служить основанием для выработки каждым работником любой фирмы

собственной личной этической системы. Содержание этических кодексов фирм берет свое начало из принципов этики.