

Государственное казённое учреждение Самарской области «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»

Согласовано

Председателем профсоюзного
комитета

 Т. А. Кузнецова

«28» декабря 2022 г.

Утверждаю

Директор ГКУ СО «Тольяттинского
социального приюта «Дельфин»

 С. М. Лященко

«29» декабря 2022 года

**Кодекс профессиональной этики работников
Государственного казённого учреждения
Самарской области «Тольяттинского
социального приюта для детей и подростков
«Дельфин»**

I. Общие положения

1.1. Профессиональная этика – это совокупность определённых обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж работников учреждения. Настоящий кодекс профессиональной этики работников приюта (далее - Кодекс) представляет собой свод основных базовых ценностей, норм и принципов, связанных с реализацией работниками системы социального обслуживания различных категорий населения (далее – Работник) своих профессиональных обязанностей. Положениями настоящего Кодекса надлежит руководствоваться всем работникам приюта. Этический кодекс требует от сотрудников исполнять свои обязанности профессионально, руководствуясь этическими и моральными принципами.

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.

1.2. Цель Кодекса - определить и обозначить этические, моральные и нравственные принципы и представления о долге и чести специалиста.

Основные задачи Кодекса – обеспечение регулирования и контроля поведения, отношений и действий Работника в коллективе, ориентирование на эталон нравственности.

1.3. Функции Кодекса:

- обеспечить этическую регламентацию деятельности Работника;
- создать единую морально-этическую основу профессиональной деятельности;
- служить базовым критерием для определения профессиональной пригодности специалиста;
- унифицировать поведение специалистов на основе предъявляемых к ним единых этических требований;
- обеспечить единонаправленность действий на основе определенной общей системы ценностей;
- обеспечить непротиворечивость этических норм, положенных в основу деятельности;
- обеспечить этичность поведения и действий Работника;
- дать Работнику определенную свободу действий для решения поставленных задач в рамках этических норм и принципов;
- гарантировать осуществление прав клиентов внутренним, а не внешним мотивом;

- гарантировать возможность осуществления взаимозаменяемости работников;
- содействовать повышению уровня моральности Работника;
- повысить моральный авторитет сотрудников в обществе и гарантировать этическую чистоту профессии как таковой.

Соблюдение требований настоящего Кодекса Работником – необходимое условие результивности его повседневной практической деятельности.

II. Основные принципы профессиональной этики Работника

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. Принципы – это абстрагированные, обобщённые представления, которые дают возможность правильно формировать своё поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы дают конкретному работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий и взаимодействий и т. п.

1. Соблюдение законов и норм.
2. Приоритет прав и интересов клиентов.
3. Профессионализм.
4. Гуманность.
5. Добросовестное ведение дел.
6. Конфиденциальность.
7. Информирование.
8. Социальная ответственность.

III. Основные этические ценности Работника

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

1. Уважение личности и достоинства.

Работник:

- а) уважает основные права и свободы человека;
- б) признаёт ценность каждого человека;
- в) демонстрирует уважение ко всем людям и уважает убеждения своих клиентов, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;

- г) защищает и поддерживает достоинство, учитывает индивидуальность, интересы и социальные потребности своих клиентов на основе построения толерантных отношений;
- д) уважает права своих клиентов в принятии решений, гарантирует клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации.
2. Справедливость и гуманность: справедливое распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека; гуманистический подход предполагает веру в созидательный потенциал, способность к преодолению препятствий и социальной адаптации клиентов в самых сложных условиях жизни.
 3. Профессионализм и совершенствование. Профессиональная компетентность и совершенствование своих профессиональных знаний и умений является главным критерием оценки работы сотрудников.
 4. Клиентоориентированность. В своей деятельности сотрудники ориентируется на потребности клиентов и стремятся гарантировать высокое качество своих услуг.
 5. Ответственность. Сотрудник несет ответственность за порученные ему администрацией функции, за качество и результаты доверенной ему работы.
 6. Добросовестность. Сотрудники учреждения добросовестно выполняют свои должностные обязанности.
 7. Инициативность. В рамках учреждения приветствуется инициатива и активность при исполнении должностных обязанностей.
 8. Командная работа. В своей деятельности сотрудники учреждения ориентируются на конструктивное взаимодействие с членами профессиональной команды.
 9. Эффективность. Деятельность учреждения в любом проявлении нацелена на достижение максимально возможных результатов.
 - 10.Инновационность. Учреждение активно приветствует инновационные решения, открывающие новые перспективы развития.

IV. Общие принципы и правила делового поведения во время исполнения работником должностных обязанностей.

- 4.1. Полностью осознавая свою социальную роль и ответственность перед государством, обществом, гражданами, Работник 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 системы социальной защиты населения и реализации возложенных на него задач;
- 2) соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, выполнять приказы и распоряжения руководителей и должностных лиц учреждения;
 - 3) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения;
 - 4) не оказывать предпочтения каким-либо социальным группам, гражданам;
 - 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 и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчинёнными;
 - 7) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов, 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;
 - 9) 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;
 - 10) придерживаться правил делового поведения, этических норм; поддерживать порядок на рабочем месте;
 - 11) совершенствовать свои профессиональные знания и умения.

4.2. Работник приюта 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 вызывающее по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

В служебном поведении Работник должен воздерживаться от:

- а) высказываний любого вида и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических и религиозных предпочтений;
- б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

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

г) курения на рабочем месте и на территории учреждения.

4.3. Правила делового поведения сотрудников между собой и во взаимоотношениях с внешними сторонами.

Взаимодействие в приюте строится на основе уважения личности и нацеленности на результат для того, чтобы решать профессиональные задачи и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.

Учреждение поддерживает:

- 1) вежливые и корректные отношения между коллегами, создание атмосферы взаимопонимания и сотрудничества;
- 2) обмен опытом и информацией с коллегами, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата;
- 3) пунктуальность, чёткое и в срок выполнение взятых обязательств перед учреждением и перед коллегами;
- 4) рациональное использование собственного рабочего времени и времени коллег.

4.4. Правила для руководителей и должностных лиц учреждения перед сотрудниками приюта:

- 1) обеспечивать сотрудникам условия труда, соответствующие нормам законодательства;
- 2) учитывать индивидуальные результаты труда работников;
- 3) предоставлять социальное обеспечение, медицинскую помощь и другие элементы социальной ответственности в рамках программ, реализуемых учреждением;
- 4) строить отношения с сотрудниками на долгосрочной основе, оказывать работникам надлежащее доверие и обеспечивать открытый диалог;
- 5) не допускать в своей управлеченческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству сотрудников, принятия необоснованных, незаконных или несправедливых решений;
- 6) развивать и совершенствовать системы обучения, мотивации, оценки потенциала работников;
- 7) поддерживать инициативность и стремление сотрудников к саморазвитию, повышению профессиональной компетентности, выполнению сложных задач;
- 8) поддерживать в учреждении атмосферу сотрудничества, взаимопонимания и стабильности.

4.5. Защита собственности и ресурсов учреждения.

Собственность и ресурсы учреждения – это основа процветания и развития. Любые ресурсы могут использоваться только в рабочих целях. Исходя из необходимости строгого соблюдения требований Федерального закона от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для 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, Работник учреждения обязан:

- 1) эффективно использовать оборудование и его ресурсы;
- 2) бережно обращаться с имуществом и техникой;
- 3) не использовать имущество учреждения (помещения, мебель, телефон, телекоммуникационное оборудование, компьютер, копировальную технику, другое оборудование, почтовые услуги, транспортные средства, инструменты и материалы), а также свое рабочее время для личных нужд.
- 4) следовать инструкциям, изложенным во внутренних документах, которые помогают правильно обращаться с оборудованием или ресурсами.

4.6. Соблюдение конфиденциальности.

С учётом 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 органов социальной защиты населения Самарской области, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством.

Работник при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, включая персональные данные граждан Российской Федерации, обязан соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей:

- 1) принимает меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством;
- 2) получает доступ только к той конфиденциальной информации, которая ему необходима для качественного исполнения им должностных обязанностей;
- 3) не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними;
- 4) уважительно относится к сведениям, составляющим собственность клиентов.

V. Взаимоотношения учреждения и внешних заинтересованных сторон.

5.1. Во взаимоотношениях с внешними заинтересованными лицами интересы учреждения представляют его сотрудники. В отношениях с клиентами работники приюта обязаны:

- 1) действовать в своей работе с клиентом уважительно;
- 2) осуществлять своевременное и качественное оказание услуг;
- 3) гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и настоящему Кодексу;
- 4) предоставлять услуги всем лицам, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, а также других обстоятельств;
- 5) гарантировать обеспечение законных прав клиентов;
- 6) доброжелательно относиться к клиентам учреждения.

5.2. В отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления учреждение считает обязанным:

- 1) доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов;
- 2) строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- 3) полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Кодексом.

VI. Внешний вид Работника.

6.1. Внешний вид Работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий труда и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам, учреждениям, соответствовать профессиональному деловому стилю, который предусматривает:

- 1) аккуратность и опрятность.

Одежда должна быть чистой, свежей, выглаженной, обувь - чистой, ухоженной в течение всего рабочего дня. Сотрудники должны внимательно относиться к соблюдению правил личной гигиены (волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые и дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах);

2) сдержанность и умеренность.

Внешний вид должен соответствовать общепринятым в обществе нормам делового стиля и исключать вызывающие детали. В одежде и обуви не должны присутствовать очень яркие цвета, блестящие нити и вызывающие экстравагантные детали, привлекающие пристальное внимание. Использовать простые неброские украшения, выдержаные в деловом стиле. Для дневного макияжа и маникюра уместны неяркие спокойные тона.

6.2. Сотрудники, занимающие следующие должности: директор, заместители директора, заведующие отделениями, сотрудники бухгалтерии, воспитатели, специалисты обязаны соблюдать деловой стиль:

- 1) деловой костюм (брючный, с юбкой или платьем) классического покроя спокойных тонов (верхняя и нижняя детали костюма могут отличаться по цвету и фасону). Брюки стандартной длины. Платье или юбка предпочтительно средней длины классического покроя. Аккуратное, привлекательное сочетание брюк, юбок, блуз, трикотажных джемперов или кофт. Блузки спокойных тонов с длинными или короткими рукавами. В теплое время года допускается ношение футболок без символики. В холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, кофт, пулловеров и т.д. без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание;
- 2) классические модели обуви неярких тонов, гармонирующие с одеждой. Предпочтение моделям с закрытым мысом и пяткой.
- 3) аккуратная стрижка (не экстравагантная). Цвет волос предпочтительно естественных тонов. Для сотрудников, ежедневно контактирующих с детьми, волосы должны быть заколоты;
- 4) допускается использовать украшения (кольца, серьги, браслеты, цепочки и т.п.), выдержаные в деловом стиле без крупных драгоценных камней, ярких и массивных подвесок, кулонов и т.п. Пирсинг и тату допускаются только в том случае, если они скрыты одеждой.
- 5) длина ногтей должна быть удобной для работы. Лак для ногтей следует выбирать спокойных тонов, избегая ярких элементов маникюра и насыщенных цветов;
- 6) макияж дневной, легкий, естественных тонов.

6.3. Для сотрудников, занимающих следующие должности: мед. работники, сотрудники пищеблока, младший обслуживающий персонал, уборщики служебных помещений, руководитель ФИЗО, рабочие по ремонту предусмотрена:

- 1) одежда: халат, спортивный костюм (для руководителя ФИЗО), фартук и косынка для раздачи пищи, фартук для мытья посуды и для уборки помещений (для технического персонала);

- 2) обувь: спортивная обувь (для руководителя ФИЗО), обувь без каблука или на низком каблуке;
- 3) волосы обязательно должны быть собраны;
- 4) запрещается ношение различных украшений (для работников пищеблока).
- 5) Ногти должны быть аккуратно и коротко подстрижены.

6.4. Всем сотрудникам приюта запрещается использовать для ношения в рабочее время следующие варианты одежды и обуви:

- 1) спортивную одежду и обувь;
- 2) одежду для активного отдыха (шорты, толстовки, майки и футболки с символикой и т.п.);
- 3) пляжную одежду и обувь (прозрачные платья, юбки и блузки, в том числе одежду с прозрачными вставками, сланцы);
- 4) декольтированные платья и блузки (V- образный вырез груди, выглядывающее нижнее белье и т.п.);
- 5) вечерние туалеты;
- 6) платья, майки и блузки без рукавов (без пиджака или жакета);
- 7) мини-юбки (длина юбки выше 3 см от колена);
- 8) короткие блузки, открывающие часть живота или спины;
- 9) сильно облегающие (обтягивающие) фигуру брюки, платья, юбки.

6.5. Отличительные знаки сотрудников:

- 1) во время праздничных, торжественных дней учреждения предусматривается белый верх с голубым шарфом и чёрный низ;
- 2) в целях отличия сотрудников и предупреждения нестандартных ситуаций при взаимодействии с клиентами и посетителями приюта каждый сотрудник должен иметь на одежде бейдж с указанием ФИО и занимаемой должности.

VII. Правила пользования средствами мобильной связи в учреждении

1. Во время занятий с воспитанниками, совещаний, планёрок, педагогических советов, консилиумов, собраний, праздников, тихого часа звук мобильного телефона необходимо переводить в беззвучный режим.
2. Запрещается использование в учреждении гарнитуры мобильных телефонов.
3. На время телефонного разговора запрещено оставлять воспитанников без присмотра.
4. Разговор по мобильному телефону не должен быть длительным.
5. Водителям служебных автомобилей запрещено пользоваться мобильным телефоном во время движения.

VIII. Применение Кодекса

8.1. В своей профессиональной деятельности все сотрудники учреждения должны соблюдать нормы и правила Кодекса. Каждый сотрудник несёт ответственность за соблюдение этических норм. Строгое соблюдение данного Кодекса обязательно для всех сотрудников, независимо от положения и занимаемой должности в приюте.

- 1) Если у сотрудника есть вопросы по применению норм и правил Кодекса или он не уверен в соответствии своих решений нормам Кодекса, он может обратиться за консультацией к своему непосредственному руководителю.
- 2) Если Работник считает, что другой сотрудник нарушил положения Кодекса, то ему следует сделать замечание или сообщить о нарушениях вышестоящему руководству.
- 3) Если выявленный факт связан с нарушением законодательства, то должностное лицо обязано передать информацию в соответствующие органы учреждения.
- 4) Если нарушение Кодекса не затрагивает вопросы законодательства, к сотруднику могут быть применены следующие меры: лишение премии или других поощрений, отказ в повышении должности, привлечение к дисциплинарной ответственности.
- 5) В случае достоверности заявления каждому заявителю гарантируется конфиденциальность информации о факте его заявления и отсутствие какого бы то ни было преследования.

8.2. Система исполнения.

Ответственность за организацию и осуществление контроля выполнения требований Кодекса, внесение в него дополнений и изменений возлагается на:

- *Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области.* Внедряет основные направления реализации положений Кодекса.
- *Директора учреждения.* Утверждает Кодекс, изменения и дополнения к нему, организует деятельность и отвечает за организацию деятельности по реализации политики в сфере деловой этики, утверждает рекомендации для руководителей и должностных лиц учреждения в сферах, относящихся к деловой этике, контролирует выполнение требований Кодекса, отчитывается о результатах перед Министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области. Директор вправе выносить на рассмотрение Министерства вопрос об изменении и дополнении Кодекса.
- *Заместителей директора.* Разрабатывают рекомендации для руководителей и должностных лиц учреждения в сферах, относящихся к деловой этике, контролируют соблюдение сотрудниками положений настоящего Кодекса и утверждённых в его развитие рекомендаций. Зам.директора вправе выносить на рассмотрение директора учреждения рекомендации по внесению в Кодекс изменений и дополнений.

IX. Принятие Кодекса

Принятие, изменение или дополнение Кодекса находятся в компетенции Директора учреждения. Текст Кодекса выдаётся в виде брошюра во все отделения приюта. Все работники учреждения (в том числе поступившие) знакомятся с Кодексом под роспись.

X. Определения и основные понятия, используемые в Кодексе

1. *Деловой этикет* - это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности. Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств. В отличие от норм морали (этики) правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают
2. *Имидж* – это искусственный образ человека, формируемый в общественном или индивидуальном сознании средствами массовой коммуникации и психологического воздействия.
3. *Культура поведения* — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.
4. *Этикет* — важнейшая сторона морали профессионального поведения руководителя. Знание его — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Знание делового этикета, умение культурно вести себя — основа руководства.
5. *Речевой этикет* – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.