



УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО СОН «Виктория»
В.К.Жилина
« 05 » 01 2019 г.

КОДЕКС профессиональной этики и служебного поведения работников АНО СОН «КЦСОН Ишимского района»

Настоящий Кодекс разработан на основе рекомендаций Международной Федерации социальных работников и Союза социальных педагогов и социальных работников и представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы социальной и социально-педагогической работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей.

Социальная работа – это совокупность видов деятельности (профессиональной и непрофессиональной, служебной и добровольной) по удовлетворению социальных потребностей человека. Тот, кто обращается за помощью к социальному работнику, или кому такая помощь предлагается, определяется как клиент (посетитель, заказчик) социальной и социально-педагогической работы. Клиент может представлять собой индивидуума, семью, иную группу или сообщество.

Социальный работник в настоящем кодексе – это любой человек, занятый в сфере социального обслуживания независимо от занимаемой должности.

Профессиональная этика – одна из фундаментальных теоретических основ профессиональной деятельности. Профессиональная этика социального работника представляет собой науку о профессиональной морали, совокупность норм поведения, идеалов, ценностей, идей о должном, отражающих сущность профессии социального работника и обеспечивающих те взаимоотношения между ним и клиентом, которые вытекают из содержания его профессиональной деятельности.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников АНО СОН «Виктория» (далее – Кодекс) представляет собой свод базовых ценностей, норм и принципов, связанных с реализацией работниками АНО СОН «Виктория» своих профессиональных обязанностей.

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

1.3. Основная задача настоящего Кодекса – обеспечение регулирования и контроля поведения, отношений и действий социального работника в различных профессиональных ситуациях.

1.4. 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 клиентов;
- г) обеспечение определенной свободы действий для решения поставленных задач в рамках профессионально-этической системы;
- д) содействие повышению профессионального авторитета социальной работы в обществе.

2. Основные принципы профессиональной этики социального работника

2.1. Деятельность социального работника основывается на следующих принципах профессиональной этики:

1) *соблюдение прав и интересов клиента*. Социальный работник помогает клиенту определить приоритеты решаемых проблем и вовлекает его в деятельность соцпомощи. Система социальной защиты гарантирует клиенту удовлетворение основных рациональных потребностей.

2) *личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий*. Социальный работник несет ответственность за последствия принимаемого им решения. Клиент озабочен достижением своего блага, социальный работник наравне с этим – возможными последствиями для общества.

3) *уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий*. Клиент социальной службы, как личность, обладает всеми правами человека и гражданина, в том числе и правом самостоятельно определять свою судьбу, образ и стиль жизни, иметь собственные убеждения, суждения, взгляды, собственные понятия о добре и зле.

4) *лояльность* – принятие клиента 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. Социальный работник дает рекомендации с учетом личного фактора клиента и обстоятельств.

5) *конфиденциальность*. Все, что касается условий жизнедеятельности клиента, его личностных качеств, проблем, является конфиденциальной информацией. Клиент должен быть поставлен об этом в известность. Сведения о клиенте могут быть сообщены социальным работником только с разрешения клиента и только тем лицам, которые могут быть задействованы в решении его проблем.

6) *доброжелательность*. Она присутствует на всех этапах взаимодействия специалиста с клиентом, помогает ему найти верный тон при разговоре с ним, помочь ему откровенно рассказать о своих проблемах и трудностях. Благодаря доброжелательности клиент чувствует в социальном работнике не равнодушного чиновника, а отзывчивого, сочувствующего человека, готового понять и помочь ему.

7) *безопасность*. Создание вокруг клиента безопасного окружения, предотвращение возможности травмы, использование своих знаний о потенциальных опасностях, обязанность социального работника.

8) *коммуникабельность*. Правильное общение ведет к взаимопониманию социального работника и клиента. Оно основано на внимательном и уважительном отношении, взаимной готовности к общению. Общение является основополагающим принципом, без которого невозможно применять остальные.

9) *бескорыстие*. Оно проявляется в отношении социального работника к клиенту и исключает стремление к личной выгоде и корысти.

10) *независимость*. Социальный работник содействует самореализации своего клиента, повышению его личностного потенциала.

11) *честность и открытость во взаимоотношениях социального работника и клиента*. Доверие со стороны клиента к социальному работнику – следствие деятельности последнего. Доверие заслуживается. Не следует скрывать от клиента негативного результата совместных действий или приукрашивать его. В деликатной форме клиента знакомят с результатами, объясняют причины неудачи и планы исправления ошибок.

12) *толерантность* – отсутствие предрассудков в отношении клиента. Каждый человек имеет право на собственные убеждения, взгляды, мнения, которые не обязательно должны совпадать с воззрениями социального работника.

3. Основные профессионально-этические ценности социального работника

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

3.2. Социальный работник:

а) признает ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей;

б) уважает основные права и свободы 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 клиентов, учитывает их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

д) уважает права и интересы клиентов в принятии решений, гарантируют клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

е) выявляет и адекватно реагирует в пределах своей компетенции на социальные условия, которые приводят к социальным противоречиям, трудностям и страданиям людей;

ж) ведет практическую работу, направленную на развитие возможностей клиента, помогает в его стремлении к разрешению социальных проблем своими силами, способствует укреплению его позитивной самореализации, самостоятельности выбора, мотивации на саморазвитие в целях улучшения социального благосостояния и социально-психологического самочувствия клиента.

3.3. Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной работы, которые предполагают справедливое распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека; доброжелательное отношение к нему социального работника, воплощается в требовании к его поведению (вежливость, тактичность, скромность и чуткость).

3.4. Профессионально-этические ценности социального работника включают:

- уважение личности и признание самоценности каждого клиента;
- принятие клиента таким, какой он есть;
- умение понимать социальную природу клиента;
- непредвзятое и не осуждающее отношение к клиенту;
- уважение права клиента на самоопределение;
- уважение доверия клиента;
- полное информирование и неразглашение информации о клиенте;
- уважение к личному достоинству клиента;
- коммуникативная культура;
- эмпатия (сопереживание человеку);
- внимательность к собеседнику;
- ценность, отражающие альтруистический характер деятельности – помощь другому, нуждающемуся в поддержке, слабо защищенному человеку;
- ценности этической ответственности перед профессией – отстаивание и защиты достоинства и целостности профессии, развития этических норм, знаний и миссии социальной работы;
- ценности, связанные с потребностью самореализации, самоутверждения и самосовершенствования личности социального работника, достижение профессионализма.

4. Общие принципы и правила поведения во время исполнения социальным работником должностных обязанностей

4.1. Полностью осознавая свою социальную роль и ответственность перед государством, обществом и гражданами, социальный работник призван:

а) 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 Тюменской области и реализации возложенных на него задач;

- б) исходя из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов социальной защиты населения Тюменской области;
- в) осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий;
- г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- д) не допускать коррупционного поведения;
- е) своим поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;
- ж) исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- з) быть корректным, внимательным, доброжелательным и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными;
- и) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- к) 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 социальной защиты населения Тюменской области;
- л) придерживаться правил делового поведения и связанных с осуществлением возложенных на органы социальной защиты населения Тюменской области социальных функций этических норм.

4.2. Социальный работник при исполнении своих должностных обязанностей должен воздержаться от:

- а) проявления по отношению к окружающим негативных эмоций, использования слов и выражений, не допускаемых деловым этикетом;
- б) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- г) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомερных, незаслуженных обвинений;
- д) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- е) курения во время служебного совещания, бесед, иного служебного общения с гражданами.

5. Обращение со служебной информацией

5.1. Социальный работник при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, включая персональные данные граждан, 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 гарантий безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несет ответственность, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5.2. Социальный работник получает доступ только к той конфиденциальной информации, которая ему необходима для качественного исполнения им должностных обязанностей.

5.3. Социальный работник не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

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

6.1. Осуществляя свои должностные обязанности, социальный работник 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.

7. Урегулирование конфликта интересов

7.1. Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность социального работника влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью социального работника и законными интересами клиентов, способное привести к причинению вреда этим законным интересам клиентов.

Под личной заинтересованностью социального работника, которая влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей, понимается возможность получения социальным работником при исполнении должностных обязанностей доходов (необоснованного обогащения) в денежной либо натуральной форме.

7.2. В случае возникновения у социального работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, социальный работник обязан проинформировать об этом работодателя в письменной форме

7.3. В целях недопущения возникновения конфликта интересов социальный работник обязан:

- а) воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;
- б) действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом.

8. Внешний вид социального работника

8.1. Внешний вид социального работника при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

9. Ответственность социального работника

9.1. Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящим Кодексом, учитывается при проведении аттестации, включении в резерв кадров, назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения, а также при наложении взыскания.