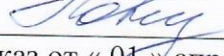


Утверждаю:

Директор АНО СОГ «Луч надежды»

  
И.Н. Новикова  
Приказ от « 01 » апреля 2017 г. № 6-од

М. П.

**Кодекс  
этики и служебного поведения работников  
Автономной некоммерческой организации  
социального обслуживания граждан «Луч надежды»**

Кодекс этики и служебного поведения работников автономной некоммерческой организации (далее – Кодекс), основан на положениях Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федерального закона от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ), других федеральных законов, рекомендациях Международной федерации социальных работников и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Республики Мордовия, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

**1. Общие положения**

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания граждан «Луч надежды» (далее – работники).

Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в автономную некоммерческую организацию, знакомится с положениями Кодекса и соблюдает их в процессе своей служебной деятельности.

Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

Целью настоящего Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению их авторитета, повышение доверия граждан к автономным некоммерческим организациям, обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения работников.

Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере социального обслуживания населения, уважительного отношения к

некоммерческим организациям в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности.

Знание и соблюдение работником автономной некоммерческой организации положений Кодекса является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

## **2. Основные принципы и правила служебного поведения работников**

Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

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

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и помощи, а также услуг по социальному обслуживанию;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника;

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующей автономной некоммерческой организации;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, быть независимыми от влияния отдельных должностных лиц и административного давления;

д) соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения выбора и возможностей для всех клиентов, в том числе, для неимущих, социально уязвимых и других лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

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

ж) проявлять корректность и внимательность к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;

з) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению их самобытности;

и) соблюдать конфиденциальность информации о клиенте автономной некоммерческой организации, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для ее обеспечения;

к) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника, а также избегать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать его деятельность;

л) соблюдать установленные в организации правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

м) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе автономной некоммерческой организации, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

н) развивать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в осуществлении работы по оказанию клиентам организации социально-бытовой помощи и услуг.

Работники обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Конституцию Республики Мордовия, а также нормативные правовые акты Республики Мордовия.

Работники несут ответственность перед клиентами автономной некоммерческой организации и перед обществом за результаты своей деятельности.

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

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

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам организации, призван:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам организации, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно-опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам организации, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия за действия или бездействие подчиненных ему сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействий.

### **3. Этические правила служебного поведения работников с клиентами**

Не заставляйте посетителя долго ждать приема. Длительное ожидание без оснований выводит посетителя из состояния душевного равновесия.

Будьте пунктуальны. Если Вы не можете своевременно принять посетителя в назначенное время, извинитесь перед ним, объясните, в чем дело и перенесите время приема.

Будьте вежливы и тактичны в отношениях с посетителями всегда, независимо от их «чинов» и «рангов».

Во время приема посетителей не занимайтесь решением других служебных вопросов, разговорами по телефону и делами, не связанными с решением вопросов, поставленных посетителем. Это создает впечатление недостаточного внимания к посетителю и его интересам.

Будьте объективны и справедливы в своих выводах и оценках.

Старайтесь вести свой разговор так, чтобы собеседник не считал вас своим недоброжелателем.

Раздраженному посетителю уделите особое внимание.

Грубость, оскорбления недопустимы, они свидетельствуют о низком уровне культуры, компрометирует Вас и орган управления, который Вы представляете.

Выслушивая критику, отвечайте вежливо, аргументировано.

Давая обещание, учитывайте реальные возможности его выполнения. Не выполненное обещание чаще всего приводит к жалобам, повторным заявлениям.

Принятое Вами на приеме решение должно быть конкретным, изложено громко и четко, не давать повода для двусмысленного толкования. Отказ в удовлетворении просьбы должен быть точно и ясно сформулирован, при необходимости иметь ссылку на закон. Постарайтесь, чтобы человек понял причину отказа. Отказ должен делаться в вежливой форме. Будьте тверды, если это необходимо, но всегда — корректны.

Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий деятельности и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к некоммерческой организации, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

#### **4. Культура речи и правила служебного общения в служебном коллективе**

Культура речи является важным показателем профессионализма работников организации и проявляется в его умении грамотно, доходчиво и точно передавать мысли.

Культура речи обязывает работника, придерживаться следующих речевых норм:

- ясности, обеспечивающей доступность и простоту в общении;
- грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского литературного языка;
- содержательности, выражающейся в продуманности, осмысленности и информативности обращения;

- логичности, предполагающей последовательность, непротиворечивость и обоснованность изложения мыслей;
- доказательности, включающей в себя достоверность и объективность информации;
- лаконичности, отражающей краткость и понятность речи;
- уместности, означающей необходимость и важность сказанного применительно к конкретной ситуации.

В речи работника неприемлемо употребление:

- грубых шуток и злой иронии;
- неуместных слов и речевых оборотов, в том числе иностранного происхождения;
- вульгаризмов, «слов-паразитов»;
- высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп;
- резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека.

В речи работника организации исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям.

## **5. Неформальные отношения в служебном коллективе**

Неформальными являются личные отношения между работниками вне рамок служебной субординации.

К грубым нарушениям профессионально-этических принципов и норм в сфере неформальных отношений между работниками относятся:

- 1) использование дружеских или родственных связей между начальником и подчинённым в целях решения служебных вопросов в личных корыстных интересах;
- 2) дискриминация работников по половому (гендерному) признаку, вследствие которой предпочтение необоснованно отдаётся одному полу перед другим;

Руководителю в целях предупреждения негативного влияния неформальных отношений на обстановку в служебном коллективе необходимо:

- контролировать соблюдение работниками профессионально-этических ограничений и запретов, в равной мере распространяемых как на мужчин, так и на женщин;
- обеспечивать деятельность работников в строгом соответствии с их должностным предназначением;
- исключить панибратство и фамильярность в общении с подчинёнными, препятствовать влиянию неформальных отношений на принимаемые служебные решения.

## **6. Этическая ответственность работников в отношении коллег**

Профессиональным долгом работника 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.

Забота о единстве целостности коллектива как решающего субъекта социальной работы связана с организацией целенаправленного, слаженного действия всех его членов, принимающих участие в решении общих проблем, стоящих перед коллективом.

Каждый работник 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.

Работники должны относиться к коллегам с уважением, избегать неоправданной негативной критики коллег в разговорах с клиентами 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.

Работники должны уважать конфиденциальную информацию, полученную от коллег в ходе профессиональных отношений и взаимодействий.

Работники должны хорошо знать области компетенции и опыта своих коллег.

## **7. Ответственность за нарушение Кодекса**

Нарушение работником положений Кодекса подлежит моральному осуждению на собраниях (совещаниях, конференциях), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику юридической ответственности.

Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при назначении поощрений, при наложении дисциплинарных взысканий, а также при оценке эффективности его деятельности.