

Приложение  
к документации  
Ассоциации Патронажа  
от 2017 г. №

**Кодекс  
этики и служебного поведения  
работников коммерческих учреждений патронажного обслуживания.**

**I. Общие положения.**

1. Кодекс этики и служебного поведения работников коммерческих учреждений патронажного обслуживания (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ (постановление № 19-10 от 26 марта 2002 г.), Международной декларации этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Международными этическими стандартами социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, рекомендациями Международной федерации социальных работников и Ассоциации Патронажа, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам коммерческих учреждений различных форм собственности (далее – коммерческие работники).

3. Гражданин Российской Федерации и граждане других государств, имеющие разрешение и приступающие к работе в коммерческих организациях, обязаны ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

4. Каждый работник коммерческой организации должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями Кодекса.

5. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников коммерческих структур для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников коммерческих структур, а также содействие укреплению авторитета работника коммерческой патронажной структуры, повышению доверия граждан к коммерческим патронажным структурам, оказываемым ими услугам и предлагаемым товарам.

6. Кодекс:

а) служит основой для формирования должной морали в сфере коммерческого патронажного обслуживания населения, уважительного отношения к коммерческим патронажным структурам в общественном сознании;

б) выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности работников коммерческих патронажных структур.

7. Знание и соблюдение работником коммерческой патронажной структуры положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

## **II. Основные принципы и правила служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам коммерческих патронажных структур.**

8. Основные принципы служебного поведения работников коммерческих патронажных структур являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в сфере оказания патронажных услуг.

9. Работники коммерческих патронажных структур, сознавая ответственность перед государством, обществом, работодателем и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению товаров и оказанию патронажных услуг;

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

в) осуществлять свою деятельность в пределах должностных полномочий;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

д) обеспечивать безопасность оказываемых услуг для жизни и здоровья клиентов;

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

ж) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность любых действий и решений сторонних организаций;

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

и) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

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

л) защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов коммерческих служб, учитывать их индивидуальность, интересы и потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

м) уважать права клиентов коммерческих служб, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

н) соблюдать конфиденциальность информации о клиенте коммерческой службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

о) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника

коммерческой патронажной структуры, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать деятельность;

п) не использовать положение работника для оказания влияния на клиента и его родственников при решении вопросов личного характера;

р) соблюдать установленные в коммерческом учреждении патронажного обслуживания правила предоставления служебной информации;

с) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе коммерческих патронажных структур, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

т) нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

у) обеспечивать участие специалистов медицинского профиля, в деятельности по предоставлению клиентам необходимых услуг, в случаях понимания их необходимости.

10. Работники коммерческих патронажных структур обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального и медицинского обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка.

11. Работники коммерческих патронажных структур несут ответственность перед клиентами патронажных служб и перед руководством организаций за результаты своей деятельности.

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

13. Работники коммерческих патронажных структур должны быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Российской Федерации благоприятного морально-психологического климата.

14. Работники коммерческих патронажных структур, призваны:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию межструктурных конфликтов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности или работе, не соответствующей профессиональным задачам.

15. Работники коммерческих патронажных структур должны подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

16. Работники коммерческих патронажных структур, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к работникам структуры, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

### **III. Этические правила служебного поведения работников коммерческих патронажных структур.**

17. В служебном поведении работнику коммерческой патронажной структуры 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.

18. В служебном поведении работника коммерческой патронажной структуры недопустимы:

а) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

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

19. Работники коммерческих патронажных структур призваны способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

20. Работники коммерческой патронажной структуры должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

21. Внешний вид работника коммерческой патронажной структуры при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы должен способствовать уважению граждан к учреждениям патронажного обслуживания, соответствовать общепринятому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

#### **IV. Ответственность за нарушение Кодекса**

22. Нарушение работником коммерческой патронажной структуры 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.

23. Соблюдение работником коммерческой патронажной структуры положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для предложений на имеющиеся вакансии.

24. Нарушение работником коммерческой патронажной структуры положений Кодекса подлежит осуждению на рабочем заседании учреждения патронажного обслуживания.