



ПАМЯТКА СОЦИАЛЬНОМУ РАБОТНИКУ

Кодекс этики социального работника указывает на специфику черт личности, делающих ее профессионально пригодной к деятельности в качестве социального работника. Социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах.

Кратко о правилах поведения:

- НЕ ПРИНОСИТЬ В ДОМ КЛИЕНТА ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ;
- НЕ ПОЗВОЛЯТЬ СЕБЕ РАЗДРАЖАТЬСЯ, БЫТЬ ТЕРПИМЫМ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ;
- РАБОТУ ВЫПОЛНЯТЬ НЕ ФОРМАЛЬНО, ПОМОГАЯ ЖИТЬ ПОЖИЛОМУ ЧЕЛОВЕКУ, ЖЕЛАТЕЛЬНО;
- КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ БРАТЬ ДЕНЬГИ У КЛИЕНТА В ДОЛГ ИЛИ ЗА РАБОТУ, НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ УГОЩАТЬСЯ У КЛИЕНТА И БРАТЬ ПОДАРКИ.
- НЕЛЬЗЯ ХОДИТЬ К КЛИЕНТУ С ДЕТЬМИ, ЗНАКОМЫМИ, СОБАКАМИ;
- НЕЛЬЗЯ ВМЕСТО СЕБЯ ПОСЫЛАТЬ РЕБЕНКА ИЛИ РОДСТВЕННИКА, ЗНАКОМОГО;

- НЕ ЗАБЫВАЙТЕ, ЧТО ЗА РАБОТУ ВСЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСЕТЕ ТОЛЬКО ВЫ!

- НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ДЕНЬГИ ПОДОПЕЧНЫХ ДЛЯ РЕШЕНИЯ СВОИХ МАТЕРИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ НЕПРИЯТНОСТЕЙ И НЕ ЗАПУТАТЬСЯ В РАСЧЕТАХ;

- НЕ ДЕРЖИТЕ ДЕНЬГИ ВАШИХ ПОДОПЕЧНЫХ ВМЕСТЕ С ВАШИМИ ЛИЧНЫМИ ДЕНЬГАМИ;

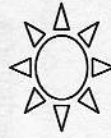
- НЕ РАЗГЛАШАЙТЕ СВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ХАРАКТЕРА О СВОИХ ПОДОПЕЧНЫХ;

- НЕ РАССКАЗЫВАЙТЕ ПОДОПЕЧНЫМ О СВОИХ ДОМАШНИХ ПРОБЛЕМАХ;

- НЕ РАССКАЗЫВАЙТЕ О БОЛЕЗНЯХ СВОИХ И СВОИХ БЛИЗКИХ, О СВОИХ ДОХОДАХ, О СВОИХ ПОКУПКАХ, НЕ РАССКАЗЫВАЙТЕ КЛИЕНТУ О ДРУГИХ КЛИЕНТАХ.

Социальному работнику необходимо знать основные правила общения по телефону. Правила этикета рекомендуют не звонить рано утром или поздно вечером. Разговор всегда следует начинать с приветствия. Представьтесь или назовите свое учреждение. Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора — не больше 5 минут. Однако

социальный работник, определяя длительность разговора, должен ориентироваться по ситуации — неловко комкать разговор, если клиент что-то не понял, не расслышал, попросил повторить или объяснить. При телефонном общении не употребляйте труднопроизносимых слов, говорите отчетливо, не торопясь, делайте паузы для внимательного выслушивания собеседника. Будьте осторожны при передаче информации по телефону, подумайте, не является ли она конфиденциальной. Никогда не снимайте телефонную трубку, если вы заняты. В противном случае вы вынуждены будете сказать клиенту что-то вроде: «Подождите минуту», а это создаст впечатление, что его проблемы безразличны. Правильнее будет извиниться и предложить перезвонить в удобное для клиента и вас время. Во время делового разговора не следует затрагивать здоровье родных и близких, выяснять погоду, вообще касаться тем, не имеющих отношения к решаемой проблеме. Если во время разговора телефон отключился, перезванивает тот, кто звонил. Первым должен положить телефонную трубку клиент.



Выдержки из Кодекса профессиональной этики

Статья 3. Основные принципы служебного поведения работников учреждения

Работники учреждения, созная ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий областного государственного учреждения;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих исполнению добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном

исполнении работниками учреждения своих трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету государственного учреждения;

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, организаций, должностных лиц, работников и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей;

Статья 5. Требования к антикоррупционному поведению работников учреждения (стандарты антикоррупционного поведения).

- Работник учреждения обязан:
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством РФ;
 - воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений в своих интересах, в интересах или от имени учреждения;
 - воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить, или участвовать

в совершении коррупционного правонарушения в своих интересах, в интересах или от имени учреждения;

- незамедлительно информировать директора учреждения либо лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики обо всех случаях склонения его к совершению коррупционных правонарушений;
- незамедлительно информировать директора учреждения либо лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками и иными лицами;

- сообщить директору учреждения о возможности возникновения, либо возникшей у работника прямой или косвенной личной заинтересованности, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им трудовых обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и правами граждан, организаций, общества или государства, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам граждан, организаций, государства.