Утверждаю
Директор МУ «Комплексный центр»
Троицкого муниципального района
_____С.В. Шкурова
«29» декабря 2018г

Инструкция о поведении сотрудников и получателей социальных услуг в процессе взаимодействия

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая инструкция представляет собой свод основных правил поведения, которыми нужно руководствоваться всем работникам МУ «Комплексный центр» Троицкого муниципального района (далее – Учреждение) и получателям социальных услуг.

Каждый гражданин РФ, поступающий на работу в Учреждение, и каждый получатель социальных услуг, поступающий в Учреждение на обслуживание, обязаны ознакомиться с настоящей инструкцией и соблюдать их в процессе взаимодействия.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Работники Учреждения призваны:

- Исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне
- Осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения.
- Соблюдать социальную справедливость и равномерно распределять социальные ресурсы.
- Проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами.
- Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей, учитывать их культурные особенности, вероисповедание.
- Уважать права получателей социальных услуг Учреждения.
- Соблюдать конфиденциальность информации о получателях социальных услуг, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем.
- Не допускать конфликтных ситуаций.

- Не использовать служебное положение при решении вопросов личного характера.

Работники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию РФ, федеральные законы, иные нормативные правовые акты РФ по вопросам социального обслуживания, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка и другие локально – нормативные акты.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Получатели социальных услуг находящиеся на обслуживании в Учреждении должны:

– Соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг. Своевременно оплачивать оказанные услуги.

– Информировать в письменной форме об отказе от получения услуг, предусмотренных индивидуальной программой и договором.

– Относиться к работникам Учреждения уважительно и корректно.

– Исключать факторы, угрожающие жизни и здоровью работников Учреждения. В дни и часы предоставления социальных услуг получателю социальных услуг запрещается находиться в состоянии алкогольного опьянения.

– Уважать права работников Учреждения.

– Соблюдать конфиденциальность информации о работниках Учреждения, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем.

– Не допускать конфликтных ситуаций.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

В поведении работников Учреждения и получателей социальных услуг в процессе взаимодействия необходимо помнить 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 и достоинства.

В процессе взаимодействия между работниками и получателями услуг недопустимы:

– любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, социального, имущественного или семейного положения.

– грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление незаслуженных обвинений.

– угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия провоцирующие противоправное поведение.

Работники и получатели услуг должны быть взаимовежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

в целях недопущения поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки либо как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки, а также минимизации проявлений «бытовой» коррупции:

1) воздержаться от употребления «опасных» выражений: **«Вопрос решить трудно, но можно», «Спасибо на хлеб не намажешь», «Договоримся», «Нужны более веские аргументы», «Ну, что делать будем?»;**

2) контролировать свои жесты, мимику, которые могут указать на то, что Вы готовы обсудить возможности решения вопроса в другой обстановке (в другое время, в другом месте);

3) отказаться от обсуждения определенных тем с представителями организаций и гражданами (нехватка денежных средств на реализацию тех или иных нужд, желание приобрести то или иное имущество, получить ту или иную услугу, отправиться в туристическую поездку, отсутствие работы у родственников);

4) не совершать определенные действия, которые могут восприниматься как согласие принять взятку или просьба о даче взятки (регулярное получение подарков, даже стоимостью менее 3 000 рублей, посещение ресторанов совместно с представителями организации, которая извлекла, извлекает или может извлечь выгоду из Ваших решений или действий (бездействия).

Ваши действия в случае предложения или вымогательства взятки:

вести себя крайне осторожно, вежливо, не допуская опрометчивых «опасных» выражений (высказываний), которые могли бы трактоваться взяткодателем либо как готовность, либо как категорический отказ принять взятку;

при наличии диктофона постараться записать (скрытно) предложение о взятке или ее вымогательстве;

внимательно выслушать и точно запомнить предложенные Вам условия: размеры сумм, наименование товаров и характер услуг, сроки и способы передачи взятки;

постараться перенести вопрос о времени и месте передачи взятки до следующей беседы и предложить хорошо знакомое Вам место для следующей встречи;

незамедлительно уведомить о данном факте письменно руководителя Учреждения.