



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА  
СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015  
1051 СОФИЯ, УЛ. "ТРИАДИЦА" № 2, ТЕЛ.: 8119 443, ФАКС: 988 44 05, WWW.MLSP.GOVERNMENT.BG

**ЗАПОВЕД**

28.5.2021 г.

**X** РД-06-45/28.05.2021

Signed by: Iskra Dimitrova Apostolova-Grigorova

На основание чл. 128, ал. 1 от Закона за социалните услуги и чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, съгласно приложението към настоящата заповед.

28.5.2021 г.

**X**

ГЪЛЪБ ДОНЕВ-зам.министър-председател и  
министър на труда и социалната политика  
Signed by: Galab Spasov Donev

*Заповед за утвърждаване на Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги*



## **ЕТИЧЕН КОДЕКС**

### **на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги**

#### **Глава първа**

#### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** (1) Етичният кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги (Етичният кодекс), установява принципите и определя нормите за етично поведение на служителите, които осъществяват дейности по управление и предоставяне на социални услуги, доставчиците на социални услуги, доброволците и стажантите в професионалните им отношения с лицата, ползващи социални услуги, с другите колеги, с институциите, с които взаимодействат и обществото.

(2) Етичният кодекс определя насоките за действие и разумна оценка на ситуации от етичен характер.

**Чл. 2.** (1) Етичният кодекс е разработен при зачитане и спазване на правата и основните свободи на гражданите в съответствие с Конституцията на Република България, правото на Европейския съюз, международните договори, по които Република България е страна, Хартата на основните права на Европейския съюз, Закона за социалните услуги и подзаконовите нормативни актове за прилагането му.

(2) Етичният кодекс се основава на стандартите и добрите практики в областта на социалната работа и социалните услуги.

**Чл. 3.** (1) Доставчиците на социални услуги, служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, доброволците и стажантите са длъжни да спазват Етичния кодекс.

(2) Нарушенията на установените в Етичния кодекс правила е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда, като контролът за спазването му се осъществява от съответния пряк ръководител.

(3) При работа с деца служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, доброволците и стажантите са длъжни да спазват и Етичния кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето.

**Чл. 4.** Етичният кодекс се предоставя на образователните институции в системата на средното и висшето образование, обучаващи ученици и студенти по професионални направления за работа в социалната сфера.

## **Глава втора**

### **ЦЕЛИ И ФУНКЦИИ НА ЕТИЧНИЯ КОДЕКС**

**Чл. 5.** Етичният кодекс цели:

1. да служи като основна рамка от правила и да определя етичните норми в поведението на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, като по този начин допринася за повишаване на общественото доверие в професионализма и морала на работещите в сферата на социалните услуги;

2. да регулира отношенията както между служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, и работещите в различните сектори, организации и институции, така и между служителите и лицата, ползващи социални услуги;

3. да установи контролен механизъм и модел на действие за решаване на етични въпроси и предотвратяване на конфликти.

**Чл. 6.** Функциите на Етичния кодекс са:

1. да утвърди съвкупност от специфични етични принципи и норми, които отразяват и насочват към основни ценности и зачитане на човешки права в социалната работа – свобода, достойнство, равенство, солидарност;

2. да определи основните норми на етично поведение на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги и да

определи рамката за регулиране на поведението им в професионалните им отношения и извън тях;

3. да установи норми на етично поведение при изпълнение на служебните задължения на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, при спазване на Конституцията на Република България, Закона за социалните услуги, както и всички други закони и подзаконови нормативни актове в социалната сфера;

4. да гарантира високо качество на подкрепата в грижата за човека чрез постигане на високо ниво на етично поведение на работещите в сферата на предоставяне на социални услуги;

5. да определи основните насоки за оценка на поведението на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, при решаване на различни казуси, свързани с професионалните им задължения;

6. да спомага за повишаване на общественото доверие в професионализма на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги.

## **Глава трета**

### **ЕТИЧНИ ПРИНЦИПИ НА ПОВЕДЕНИЕ**

**Чл. 7.** (1) Етичните принципи на поведение целят да представят основните ценности и морални отговорности на служителите, от които те да се ръководят при осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги.

(2) Етичните принципи на поведение на служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, са:

1. законност – изпълнение на служебните задължения в съответствие с Конституцията на Република България, правото на Европейския съюз, международните договори, по които Република България е страна, българското законодателство и вътрешните за доставчика на социалната услуга актове, при зачитане и спазване на правата и основните свободи на гражданите;

2. уважение и зачитане на достойнството и правата на лицата, ползващи социални услуги – отношение на приемане на човека с неговата индивидуалност, такъв

каквото е и отдаване на необходимото уважение към личността и спазване на правата му в съответствие с нормативната уредба и професионалните задължения;

3. компетентност – поддържане на високо ниво на професионални знания и умения и стремеж към надграждането им с цел осъществяване на ефективна професионална дейност;

4. отговорност – изпълнение на служебните задължения и възложените задачи професионално и компетентно с цел постигане на висок резултат в работата с лицата, ползващи социални услуги, което се основава и на моралната отговорност за качеството и последиците от предприетите професионални действия;

5. лоялност – коректно и почтено поведение и отношение, насочено към утвърждаване на предоставяната социална услуга и извършваната професионална дейност и към подобряване на авторитета и доброто име на доставчика на услугата, както и недопускане на поведение, накърняващо имиджа на професията и доставчика, включително и чрез неверни твърдения в публичното пространство, като за това всеки служител носи лична отговорност;

6. почтеност – поведение и действия, недопускащи приемане на материални или нематериални облаги, които могат да повлияят върху обективното изпълнение на задълженията;

7. равнопоставеност и недискриминация – изпълнение на служебните задължения по начин, който не допуска никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, човешки геном, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение или на всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна;

8. активно участие – уважение и зачитане на знанията, опита, възможностите и областите на компетентност на лицата, ползващи социални услуги, заинтересованите трети страни, колегите и широката общественост;

9. конфиденциалност – опазване на информацията, придобита при или по повод изпълнение на служебните задължения, с изключение на случаите, в които това не е в интерес на лицето, ползващо социални услуги;

10. добросъвестност – грижливо, старателно и отговорно изпълнение на служебните задължения;

11. адекватност и навременност на професионалната подкрепа – умение да се предлагат правилни, адекватни и навременни решения в зависимост от спецификата на всеки случай и при спазване на правните и етичните норми.

## **Глава четвърта**

### **НОРМИ НА ЕТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ**

#### **Раздел I**

#### **Основни норми на поведение на служителите**

**Чл. 8.** Служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, спазват следните основни норми на поведение:

1. спазване на законодателството и съдействие за провеждане на държавната политика в сферата на социалните услуги;
2. професионално, отговорно и коректно изпълнение на целите и мисията на социалната услуга;
3. уважение към всяко лице, ползващо социална услуга, и зачитане на неговото достойнство и най-добрия му интерес;
4. опазване на професионалната тайна в предвидените от закона граници и използване на придобитата по професионален път информация само за професионални цели;
5. незабавно докладване за опасения от експлоатация или злоупотреба с лица, ползващи социални услуги, както и нарушения в политиката на доставчика на социалната услуга за закрила на ползващите я лица;
6. обмен на информация, касаеща лицата, ползващи социални услуги или техните близки, само и единствено по време на формални срещи и само за професионални цели;
7. коректно споделяне на своите професионални действия в екипа;
8. изразяване на професионални становища по повод действие или бездействие на колега на формални срещи;
9. поемане и изпълняване на отговорности единствено на нивото на реалната си професионална компетентност;

10. проявяване на отговорност и критичност към характера и качеството на оказваната подкрепа и грижа;
11. развиване на умения за самоанализ и самокритичност;
12. активно взаимодействие с колегите при решаването на идентифицираните проблеми на лицата, ползващи социални услуги;
13. развиване и усъвършенстване на професионалните знания и умения;
14. опазване на повереното им имущество с грижа на добри стопани и своевременно информиране на прекия ръководител за загубата или повреждането му;
15. спазване на установеното работно време;
16. проявяване на разбиране към характерните особености на всяко лице, ползващо социалната услуга и към елементите, които влияят емоционално на поведението му при предоставянето на услугата, както и разпознаване на индивидуалните му възможности, потребности и цели;
17. недопускане използването на професионалните отношения за лични облаги;
18. недопускане на корупционни прояви и други неправомерни действия, както и на финансова зависимост от страна на лица, ползващи социални услуги, техни близки или други заинтересовани страни;
19. недопускане на използването на информация, придобита при или по повод на изпълнение на служебните им задължения, за свои собствени цели или на колегите и ръководството;
20. недопускане на прояви на непрофесионално поведение, което е основание за дисциплинарна отговорност.

## **Раздел II**

### **Норми на поведение спрямо лицата, ползващи социални услуги**

**Чл. 9.** При работата с лицата, ползващи социални услуги, служителите, осъществяващи дейности по управлението и предоставянето им, спазват следните норми на поведение:

1. представяне на пълна и точна информация по отношение на вида и формата на подкрепа и грижа, която предлагат чрез предоставяната социална услуга и произтичащите от нея права и задължения за лицата, които я ползват;



2. установяване с лицата, ползващи социални услуги и техните близки на отношения на уважение, равнопоставеност, доверие и отговорност към избора на действия за решаване на проблемите им;

3. насърчаване на автономността и проява на уважение към достойнството, правото на самостоятелно вземане на решения и избор, както и към физическото, емоционалното и социалното благополучие на лицата, ползващи социални услуги;

4. получаване на информирано съгласие от лицата, ползващи социални услуги, по отношение на последващите процедури, професионални действия и възникващи въпроси в процеса на подкрепа и грижа;

5. докладване на ръководителя на социалната услуга при установяване на неподходящо поведение от страна на служителите към лица, ползващи социални услуги.

**Чл. 10.** В своята работа служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, не допускат:

1. никаква форма на телесно наказание, физическо, психическо или сексуално насилие, или negliжиране, включително пасивно;

2. нанасяне на вреда на лицата, ползващи социални услуги, по какъвто и да било начин с действие или бездействие;

3. въвличане на лице, ползващо социални услуги, в сексуална или друга форма на злоупотреба;

4. извършване на дейности, които нарушават или ограничават законните права на лицата, ползващи социални услуги;

5. ангажиране с отговорности, които са в конфликт с интересите на лице, ползващо социални услуги.

### **Раздел III**

#### **Норми на поведение при работа с различни организации**

**Чл. 11.** При работа с различни организации служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, спазват следните норми на поведение:

1. установяване на взаимоотношения на партньорство при споделяне на отговорностите в съответствие с правомощията и компетентността, ефективно

използване на ресурсите, като служителите извършват своята дейност в интерес на лицата, ползващи социални услуги, съвместната дейност и организациите, които представляват;

2. недопускане и разпознаване на признаци за дискриминация по време на работата между екипите на различни услуги и организации и полагане на усилия за тяхното преодоляване;

3. проява на висок професионализъм и коректно поведение с цел изграждане и защита авторитета и престижа на организацията, която представляват;

4. установяване на добри работни отношения, сътрудничество и координация с доставчици и служители, предоставящи други социални услуги, и организации, с които се работи съвместно по случай на лице, ползващо социална услуга.

#### **Раздел IV**

#### **Норми на поведение спрямо колегите**

**Чл. 12.** Спрямо колегите си служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, спазват следните норми на поведение:

1. коректност в поведението и отношението към работодателя и колегите;

2. изграждане и поддържане на отношения на уважение, доверие, сътрудничество и колегиалност;

3. обмен на информация, отнасяща се към благополучието и защитата правата на лицата, ползващи социални услуги;

4. спазване на принципите на поверителност при споделянето от колеги в хода на съвместното професионално взаимодействие;

5. утвърждаване и непрекъснато надграждане на своя собствен авторитет в организацията, в която работят;

6. недопускане на действия, които биха уронили престижа и авторитета на колегите;

7. уважение на професионалния опит на колегите;

8. готовност за включване със знания и опит, ако колегите им се нуждаят от тях;

9. недопускане на възникване на конфликтни ситуации, а в случай на възникнал професионален конфликт с колеги, искане на съдействие от компетентен колега или посредничество, за да го преустановят;

10. задаване на ясни и точни правила на професионални отношения, ако са на ръководна позиция, както и оценяване на колегите си честно, безпристрастно и въз основа на ясно формулирани критерии и правила;

11. искане на съдействие от ръководството при възникване на етична дилема.

## Раздел V

### Отношение към професията

**Чл. 13.** По отношение на професията служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, спазват следните норми на поведение:

1. стриктно спазване на конфиденциалност и професионална тайна, опазване на личните данни на физическите лица, в съответствие с действащото законодателство;

2. защита на моралните и професионални норми и мисията на професията;

3. проява на отговорност и активност в дискусиите и критиката, свързани с професията;

4. оказване на съдействие за усъвършенстването и ефективността на знанията и уменията, свързани с практиката на професията;

5. подпомагане на процеса на разширяване на избора и навременните възможности за подкрепа на лицата, включително от уязвими групи;

6. недопускане на действия или поведение, които биха уронили престижа и авторитета на професията.

## Раздел VI

### Отношение към обществото

**Чл. 14.** По отношение на обществото служителите, осъществяващи дейности по управление и предоставяне на социални услуги, спазват следните норми на поведение:

1. съдействие за повишаване на степента на разбиране от обществото за нуждите на лицата, ползващи социални услуги;

2. популяризиране на правата на лицата, ползващи социални услуги и повишаване чувствителността и нетърпимостта на обществото към нарушаване на тези права;

3. насърчаване на обществената инициатива и информираното включване на обществото и институциите в изграждането на политика за създаване и предоставяне на качествени социални услуги;

4. популяризиране на програми и добри практики, насочени към лицата, ползващи социални услуги, съобразени с най-високите стандарти за качество и добра практика в областта;

5. създаване на сигурна среда, в която лицата, ползващи социални услуги, получават качествена подкрепа и грижа;

6. проучване и отчитане на добри практики, положителни или отрицателни тенденции в социалните услуги, имащи отношение към осъществяване на социалната политика на местно и национално ниво.

## **Глава пета**

### **КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ**

**Чл. 15.** При възлагането на служебна задача, чието изпълнение може да доведе до конфликт между служебните задължения и неговите частни интереси, служителят, осъществяващ дейности по управление или предоставяне на социални услуги, следва своевременно да уведоми своя ръководител/работодател.

**Чл. 16.** Когато служителят, осъществяващ дейности по управление или предоставяне на социални услуги, се съмнява дали дадена дейност е съвместима със служебните му задължения, трябва да обсъди това със своя ръководител/работодател.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

**§ 1.** Етичният кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, е разработен и утвърден на основание чл. 128 от Закона за социалните услуги.