

## Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіптік мінез-құлық әдебі нормаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2022 жылғы 27 тамыздағы № 333 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 1 қыркүйекте № 29355 болып тіркелді

Қазақстан Республикасының "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" Заңның 16-бабы 3-тармағының 8) тармақшасына сәйкес, БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған әлеуметтік қызметкерлердің кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Әлеуметтік қызметтер саясатын дамыту департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ресми интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Заң қызметі департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтер ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау вице-министрі Е.Д. Оспановқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы  
Еңбек және халықты әлеуметтік  
қорғау министрі

*Т. Дуйсенова*

КЕЛІСІЛДІ  
Қазақстан Республикасының  
Оқу-ағарту министрлігі

КЕЛІСІЛДІ  
Қазақстан Республикасының  
Денсаулық сақтау министрлігі

Қазақстан Республикасы  
Еңбек және халықты  
әлеуметтік қорғау министрі  
2022 жылғы 27 тамыздағы  
№ 333 бұйрығымен  
бекітілген

## **Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары 1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы әлеуметтік қызметкерлердің кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары (бұдан әрі – кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары) "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 16-бабы 3-тармағының 8) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары, әлеуметтік қызметкерлер басшылыққа алатын, кәсіптік мінез-құлық әдебі қағидаттары мен кәсіптік мінез-құлық әдебі нормаларының жиынтығын білдіреді.

### **2-тарау. Кәсіптік мінез-құлық әдебі қағидаттары**

1. Әлеуметтік қызметкердің негізгі әдеп қағидаттары мыналар:

1) әлеуметтік әділдік:

арнаулы әлеуметтік қызметтер алушылар (бұдан әрі – қызмет алушылар) негізгі әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін әлеуметтік қызметкердің ресурстарды тең құқылы бөлуін болжайды;

2) адалдық:

әлеуметтік қызметкердің өз өкілеттіктерін, қызмет алушылармен, әріптестерімен және өзге де адамдармен сенімгерлік қатынастарын теріс пайдалануына жол бермейді;

жеке және кәсіптік өмір арасындағы шекараны мойындауға және жеке материалдық пайда үшін өзінің жағдайын теріс пайдаланбауға бағдар береді;

қызмет алушыларды оның мүдделеріне қатысты жүзеге асырылатын барлық іс-әрекеттер туралы толық көлемде хабардар етеді;

3) жеке адамның ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу:

әлеуметтік қызметкер қызмет алушылардың жеке айырмашылықтары мен мәдени-этникалық алуан түрлілігін түсінумен жеке адамның ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтейді;

қызмет алушыларға физикалық, моральдық және психологиялық зорлық-зомбылық әдістерін қолдануға жол бермейді;

4) гуманизм:

әлеуметтік қызметкердің адамға деген сүйіспеншілігін және адамға жанашырлық танытуын және әлеуметтік қызметкердің қызмет алушы үшін барынша қолайлы және қауіпсіз жағдай жасауын болжайды;

5) патриотизм және қоғамға қызмет ету:

патриотизм және қоғамға қызмет ету әлеуметтік жұмыстың негізінде жатыр, әрбір азаматтың әл-ауқаты туралы қамқорлық көрсету арқылы көрінеді;

әлеуметтік қызметкер қызмет алушыға әлеуметтік саладағы оң нәтижелер мен жетістіктерді жеткізеді;

әлеуметтік қызметкер Қазақстан Республикасының мәдени және тарихи дәстүрлерін сақтайды, бұл қатынасты қызмет алушыларға жеткізеді;

6) кәсіптік дамудың құзыреттілігі мен үздіксіздігі:

әлеуметтік қызметкер өз құзыретінің шеңберін мойындайды және проблеманы шешудің неғұрлым жоғары деңгейі талап етілетін жағдайларда олардың шегінен шықпайды;

әлеуметтік қызметкер өз кәсібилігінің деңгейін үнемі арттырады;

әлеуметтік қызметкер өз қызметінде жаңа тәсілдер мен практикалық әдістерді іздеу мен бағалауды жүзеге асыра отырып, қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында өзінің құзыреттілігін қолдайды және кеңейтеді;

7) жалпыадамзаттық құндылықтарды құрметтеу және төзімділік:

әлеуметтік қызметкер қызмет алушылардың сеніміне, құндылықтарына, мәдениетіне, мақсаттарына, мұқтаждарына, қалауына, басқа адамдармен өзара қарым-қатынастарына құрмет көрсете отырып, оларға қатысты тілектестігін көрсетеді;

әлеуметтік қызметкер қызмет алушылардың жеке басын, мүдделерін және әлеуметтік қажеттіліктерін ескереді, олармен толерантты қарым-қатынас құру негізінде қорғайды және қадір-қасиетін төмендетпейді;

8) құпиялылық:

"Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 16-бабы 3-тармағының 4-1) тармақшасында көрсетілген жағдайларды қоспағанда, әлеуметтік қызмет көрсету мақсатында әлеуметтік қызметкер қызмет алушы туралы ақпаратты басқа мемлекеттік органдар мен ұйымдарға тек оның рұқсатымен ғана береді;

әлеуметтік қызметкер цифрлық технологиялар мен әлеуметтік желілерді пайдалану әлеуметтік қызметтер көрсету кезінде құпиялылықты сақтау үшін қауіп төндіруі мүмкін екенін түсінеді;

9) өзін-өзі анықтау құқығын ілгерілету:

әлеуметтік қызметкер әлеуметтік ресурстар туралы білімдерін және практикалық дағдыларын адамдарға олардың жағдайына, басымдықтарына, күшті жақтарына, қажеттіліктері мен проблемаларына сәйкес ең жақсы шешімдер таңдауға көмектесу үшін қолданады. Әлеуметтік қызметкер адамдардың таңдауы мен шешімдерін құрметтейді және өздерінің өкілеттіктерін мәжбүрлеу үшін пайдаланбайды.

10) қатысу құқығын ілгерілету:

әлеуметтік қызметкер жекелеген адамдарға, отбасыларға өздерінің қабілеттерін, дағдыларын және олар үшін маңызды әрекеттер мен шешімдерге қатысуда өзіне деген сенімін дамытуға мүмкіндік беретін қажетті негіз жасау үшін жұмыс істейді.

### **3-тарау. Кәсіптік мінез-құлық әдебі нормалары**

2. Әлеуметтік қызметкер қызмет алушылармен қарым-қатынаста:

- 1) ізеттілікті сақтай отырып, оларға құрметпен, сыпайылықпен жүгінеді;
- 2) ең үздік нәтиже алу үшін әлеуметтік жұмыстың неғұрлым тиімді тәсілдерін, әдістерін, нысандарын тандайды;
- 3) қызмет алушыларға олардың құқықтарын түсіндіреді және оларды бұзатын іс-әрекеттерге жол бермеу, оның ішінде тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге де мән-жайлар бойынша кемсітудің кез келген нысандарының алдын алады;
- 4) қызмет алушыларды әлеуметтік қызметтер көрсетуге байланысты тәуекел, мүмкіндіктер, міндеттер туралы хабардар етеді;
- 5) қызмет алушыларға қатысты жыныстық әрекеттер жасауға жол бермейді;
- 6) кәмелетке толмаған баланың заңды өкілімен, әрекетке қабілетсіз адамның қорғаншысымен қызмет алушының мүддесі тұрысынан ғана өзара әрекет жасайды;
- 7) қайырымдылық көмек көрсету кезінде қызмет алушының субъективті позициясын ескереді;
- 8) қызмет алушының құпиясын құрметтейді және қызмет алушының өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төндіретін жағдайларды қоспағанда, кәсіптік әлеуметтік көмек барысында алынған ақпаратты таратпайды;
- 9) дербес деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады;
- 10) қызмет алушының аудио-, бейне жазбаны жүргізуге, ол туралы бұқаралық ақпарат құралдарында және әлеуметтік желілерде жариялауға және үшінші инстанцияның әлеуметтік қызметкердің жұмысын бақылауға еркін нысанда жасалған жазбаша келісімін алады.

### 3. Әлеуметтік қызметкер әріптестерімен қарым-қатынаста:

- 1) ізеттілікті сақтай отырып, құрметпен, сыпайылықпен, әділ, сеніммен қарайды;
- 2) кәсіптік мүдделер мен сендіру негізінде өзара қарым-қатынас орнатады;
- 3) кәсіптік өзара қарым-қатынастар барысында әріптестерінің сенімін бағалайды және ақтауға ұмтылады;
- 4) ұжымда қолайлы моральдық-психологиялық ахуал жасайды және қолдайды;
- 5) әріптестерін ауыстырған кезде олардың беделі мүддесінде әрекет етеді;
- 6) әріптестермен кәсіптік жанжалдар дереу шешімді талап еткен кезде объективті заңды делдалдықты жүзеге асырады;
- 7) басқа әлеуметтік қызметкерлерді жұмысқа қабылдау кезінде сабырлық, ізеттілік, бейтараптық танытады;
- 8) басқа әлеуметтік қызметкерлердің қызметін бағалауға жауапты әлеуметтік қызметкер оларды осы бағамен таныстырады;
- 9) өз әріптестерінің сенімін асыра пайдаланбайды, олардың кәсіптік міндеттерін орындауына кедергі келтірмейді, зиян келтірмейді;

10) әріптестеріне теориялық, әдістемелік шеберлік деңгейін арттыруда және шығармашылық қабілеттерін дамытуда жәрдем көрсетеді.

4. Әлеуметтік қызметкер қоғамға қатысты:

1) адамға немесе адамдар тобына қарсы әділетсіздікті, сондай-ақ олардың құқықтарының бұзылуын болдырмайды;

2) өмірлік қиын жағдайда жүрген отбасылар мен адамдардың жеке мүмкіндіктерін кеңейтуге жәрдемдеседі;

3) өмірдің әлеуметтік жағдайын жақсарту және әлеуметтік институттардың белсенді қызметін дамыту мақсатында әлеуметтік саясатты қалыптастыруға белсенді қатысады;

4) төтенше жағдайлар туындаған кезде кәсіптік қызметтерді қамтамасыз етеді.